



**Defensor del Pueblo
de Navarra
Nafarroako Arartekoa**

2023
**Informe
anual**



Presentación

Con motivo del 75 aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos proclamada por la ONU, el Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa organizó un encuentro, conjuntamente con 56 entidades sociales, el día 7 de diciembre de 2023, en el Parque del Mundo de Pamplona/Iruña, en el que se presentó una Declaración conjunta firmada por la institución y todas las entidades participantes.

Este manifiesto, titulado “Derechos Humanos, un anhelo todavía en construcción”, fue suscrito públicamente y contiene un decálogo de compromisos para lograr una verdadera universalidad de los Derechos Humanos en Navarra, con una visión compartida de que “todas las personas tienen todos los derechos”.

Con este motivo se editó también un libro, que actualmente va por su segunda edición.

Este evento supuso un hito en el trabajo proactivo que desde la institución se ha venido manteniendo desde hace dos años, contactando hasta la fecha con cerca de setenta entidades sociales que trabajan en red, muchas veces de forma voluntaria, con los colectivos más vulnerables de nuestra sociedad, para conocer de primera mano los problemas que acucian a estas personas e intentar proteger sus derechos como ciudadanos y ciudadanas e, incluso, con algunas de ellas, acompañándolas en el proceso de lograr acceder a esa ciudadanía.

Así pues, no debe extrañar que, en este año 2023, se hayan incrementado las actuaciones relacionadas con

Un total de 628 quejas tuvieron una solución favorable de las Administraciones Públicas en 2023

la materia de Bienestar social, hasta ser la primera en número de quejas, en la medida en que han aumentado las que provienen de ese ámbito y del Tercer Sector.

Por el contrario, aunque la materia de Sanidad también se ha visto incrementada en cuanto al número de quejas, ha desaparecido prácticamente por completo todo lo referente a la Covid-19, que en su momento llegó a ser una materia en sí misma y ocupó como tal la primera posición en el ranking.

A fecha de hoy, lo cierto es que, a fuerza de no querer recordar la pandemia, parecería que hemos pasado página lo más rápido que hemos podido, pero sin ser plenamente conscientes de lo padecido y, lo que es peor, de lo que nos puede volver a suceder. Se echa en falta un aprendizaje social y colectivo que nos ayude a no repetir los errores, de manera que, si hay una próxima vez, estemos en situación de poder superarla mejor, así como una mayor toma de conciencia de las secuelas que han quedado, por ejemplo, con el covid persistente y, en mayor medida, con la salud mental.

El número total de actuaciones del Defensor del Pueblo de Navarra en 2023 ascendió a 3,583, lo que supone un incremento del 46% en los últimos 10 años.

El grado de solución y de aceptación de resoluciones por parte de las Administraciones públicas de Navarra sobre el total de las quejas amparadas por la institución fue del 83,3%.

Como novedades en el Informe de este año, merecen destacarse las siguientes:

- Una nueva clasificación de las quejas en función de los siguientes temas transversales: infancia y adolescencia; discapacidad y dependencia; mayores; género; y racismo y xenofobia.

El objetivo es poder tener en consideración el concepto de “Interseccionalidad”, paradigma que subraya que las categorías de discriminación mantienen interrelaciones entre sí, solapándose y creando múltiples y mayores niveles de injusticia social.

- Tras la novedad de clasificar las quejas en función de los ODS de la Agenda 2030 del año pasado, en el presente informe se clasifican, además, por ese criterio tanto las actuaciones de oficio como las propuestas ciudadanas de mejora de los servicios públicos.
- Así mismo, con el objetivo de aportar una mayor transparencia, se incluye también un nuevo capítulo con la Agenda institucional de todo el año, ordenada cronológicamente.

Durante 2023, la institución ha desarrollado un plan de mejora de la protección de datos personales, ha avanzado en su proceso de digitalización y ha puesto en marcha el canal interno de protección del informante.

Como Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa, quiero destacar desde estas líneas el rigor, la profesionalidad, la independencia, el esfuerzo, la dedicación y el compromiso de todo el personal de la institución, gracias a quienes es posible llevar a cabo este importante servicio a todas las personas que nos lo solicitan.

Mi intención en el presente Informe no es plasmar mi voz, sino la voz de las personas que no se sienten bien tratadas por las administraciones, que no ven reconocidos sus derechos o que piden una mayor igualdad ante una brecha de desigualdad que, desgraciadamente, vemos que se abre más y más tras la pandemia.

+46%

actuaciones llevadas a cabo por el Defensor del Pueblo de Navarra en los últimos diez años

Confío de buena fe en que este Informe pueda servir:

- al Parlamento de Navarra, para un mejor y más completo conocimiento de la realidad y de los problemas que aquejan a las ciudadanas y a los ciudadanos, de cara a una mejor y más acertada labor política y legislativa;
- a las Administraciones públicas, para contribuir a desarrollar una más eficaz y eficiente actuación en el servicio a la ciudadanía y a la mejora de su calidad de vida;
- y, finalmente, a las personas que viven en Navarra, para que puedan comprobar en qué medida el Defensor del Pueblo de Navarra les puede ayudar, como un respaldo institucional para equilibrar esa, en muchas ocasiones, desigual balanza en defensa de sus derechos, en especial de los más vulnerables.

Si bien soy consciente de las limitaciones que imponen los medios y los recursos, apuesto por la colaboración y por la cooperación para trabajar entre todos y todas por el bien común.

En todo esto creo y por todo esto trabajo cada día.

Pamplona/Iruña, 27 de marzo de 2024.

El Defensor del Pueblo de Navarra
Nafarroako Arartekoa

Patxi Vera Donazar



Resumen ejecutivo

1.

La Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento de la Comunidad Foral de Navarra (LORAFNA), en su artículo 18 ter, define al Defensor del Pueblo de Navarra como un órgano dependiente del Parlamento de Navarra, al que se le encarga la función de defensa y protección de los derechos y libertades que la Constitución y esa misma Ley Orgánica reconocen a los ciudadanos y a las ciudadanas, a cuyo efecto está habilitado para supervisar la actividad de las administraciones públicas de Navarra, debiendo dar cuenta de sus actuaciones al Parlamento de Navarra.

A su vez, el preámbulo de la Ley Orgánica 7/2010, de 27 de octubre, de reforma de la Ley Orgánica 13/1982, de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra, considera al Defensor del Pueblo de Navarra como una institución de la Comunidad Foral de Navarra.

La Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, define las atribuciones, el régimen jurídico y el funcionamiento del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, desarrollando así la previsión del número 2 del artículo 18 ter de la LORAFNA, y lo califica como alto comisionado del Parlamento de Navarra para la defensa y mejora del nivel de protección de los derechos y libertades amparados por la Constitución y la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.

De acuerdo con estas dos leyes, y también con otras leyes forales que mencionan al Defensor del Pueblo de Navarra (como las de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad; de la transparencia y el derecho de acceso a la información pública; del Consejo de Navarra; para la igualdad de las personas LGTBI+; o la de igualdad entre mujeres y hombres), esta institución desempeña las siguientes funciones:

- a) La defensa y la mejora de la protección de los derechos que la Constitución reconoce a los ciudadanos y ciudadanas.
- b) La defensa y la mejora de la protección de los derechos que reconoce a la ciudadanía la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra.
- c) La defensa y la mejora de la protección de los derechos que se reconocen a los ciudadanos y ciudadanas en las leyes de la Comunidad Foral de Navarra y del Estado español, en las normas de la Unión Europea y en los tratados internacionales.
- d) La mejora de los servicios públicos que prestan a la ciudadanía la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, las entidades locales y cualquier organismo público de la Comunidad Foral de Navarra.
- e) La mediación y la conciliación de los intereses legítimos de los ciudadanos y ciudadanas con el interés general al que sirven las administraciones públicas de Navarra.
- f) La información y la asistencia a la ciudadanía para un mejor ejercicio de sus derechos ante las administraciones públicas.
- g) La información y la asistencia al Parlamento de Navarra, a los parlamentarios forales y a las demás entidades públicas de Navarra, a solicitud de ellos o por propia iniciativa, sobre asuntos de su competencia relacionados con los derechos de la ciudadanía.
- h) La colaboración con el Defensor del Pueblo de España en la defensa y mejora de los derechos constitucionales de los ciudadanos y las ciudadanas, cuando estos pueden encontrarse lesionados o debilitados por actuaciones de las administraciones o de los poderes públicos del Estado.

Para el ejercicio de estas funciones, el Defensor del Pueblo de Navarra formula las recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales conforme a su criterio.

2.

El artículo 36.1 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, dispone que el Defensor del Pueblo de Navarra debe dar cuenta anualmente al Parlamento de Navarra de la gestión realizada, en un informe que ha de presentar en el período ordinario de sesiones.

La presentación del informe correspondiente a 2023 permite informar al Parlamento de Navarra de la actividad principal que se ha realizado en la defensa y la mejora del nivel de protección de los derechos y libertades amparados por la Constitución, la Ley Orgánica de Reintegración y Amejoramiento del Régimen Foral de Navarra y las demás disposiciones aplicables.

El artículo 37 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, especifica el contenido de dicho informe anual: el número y tipo de quejas presentadas; el número y tipo de quejas rechazadas y sus causas; las cuestiones que han sido objeto de investigación y el resultado de estas; las advertencias, sugerencias, recordatorios o recomendaciones emitidas por la institución con indicación de las admitidas por las administraciones públicas; y un anexo con la liquidación del presupuesto de la institución.

En cumplimiento de dicho precepto, este informe anual recoge los datos relativos a la actividad desarrollada por el Defensor del Pueblo de Navarra durante el año 2023.

3.

El contenido del informe se desglosa en 20 capítulos.

El **capítulo 1**, que es este, tiene un carácter introductorio, refiere el contenido y estructura del informe y desempeña una función similar a un **resumen ejecutivo** del conjunto del informe anual.

El **capítulo 2** ofrece los datos relativos al número de **quejas presentadas**, las administraciones destinatarias, una valoración general de las resoluciones emitidas por la institución tras las investigaciones practicadas con motivo de estas quejas y el grado de aceptación de las resoluciones.

El **capítulo 3** recoge las **quejas clasificadas por materias**, con indicación de las administraciones públicas a las que se dirigen o conciernen, se señala cuál ha sido la intervención de la institución en cada caso y, cuando se ha formulado una recomendación, sugerencia o recordatorio de deberes legales, la indicación de si ha sido aceptado o no, o se encuentra pendiente de respuesta, además, como novedad este año, se incluye también referencia literal de la resolución.

El **capítulo 4** recoge, por primera vez, una clasificación de las **quejas por cuestiones transversales**, como son Infancia y adolescencia, Discapacidad y dependencia, Mayores, Género y Racismo y xenofobia.

En el **capítulo 5** se recoge una clasificación de las **quejas por razón de género**.

En el **capítulo 6** se plasman las denominadas **“actuaciones de oficio”**, realizadas por iniciativa de la propia institución, señalando cuál ha sido su tramitación y resultado.

En el **capítulo 7** se recogen las **propuestas de mejora** de los servicios públicos que formula la ciudadanía y su resultado.

El **capítulo 8** recoge las quejas, actuaciones de oficio y propuestas clasificadas por los 17 **Objetivos de Desarrollo Sostenible** (ODS) de la Agenda 2030 de la ONU.

En el **capítulo 9** se recoge la actividad del **Servicio de Mediación** de la institución, con una relación de los expedientes gestionados.

El **capítulo 10** recoge, en forma resumida, el texto de las **recomendaciones, sugerencias y recordatorios de deberes legales** que ha formulado el Defensor del Pueblo de Navarra a las administraciones o instituciones competentes, como resultado de su actuación supervisora, tanto con motivo de las quejas y propuestas de la ciudadanía, como de las actuaciones de oficio. También se menciona si han sido aceptadas

o no cada una de estas recomendaciones, sugerencias y recordatorios por las administraciones públicas de Navarra u otras instituciones a las que se han dirigido. Se incluye también, un apartado específico con las sugerencias normativas formuladas durante el 2023.

El **capítulo 11** relaciona las administraciones públicas de Navarra que no han sido diligentes en su **deber de colaboración** con la institución en casos concretos.

El **capítulo 12** detalla la actividad de la **oficina de atención ciudadana**, haciendo referencia al número de consultas y a las materias en las que los ciudadanos y las ciudadanas han solicitado información.

En el **capítulo 13** se clasifican las consultas presentadas por razón de género.

El **capítulo 14** enumera las entidades representativas de intereses sociales y profesionales y los colectivos de personas con los que la institución ha mantenido **contacto**, bien en interlocución directa o a través de sus quejas y consultas.

El **capítulo 15** recoge la opinión y valoración que realizan la ciudadanía acerca de la intervención de la institución en los asuntos que han planteado.

El **capítulo 16** menciona la **comparecencia** del Defensor del Pueblo de Navarra ante el Parlamento de Navarra, así como otras reuniones y asistencias a eventos organizados por las Cortes de Navarra.

El **capítulo 17** incluye los datos relativos a la **valoración de la situación de la infancia y la adolescencia**, dando cumplimiento al artículo 9 de la Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños y niñas, adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, que requiere una especificación en tal sentido, a partir de los datos recabados al Departamento de Derechos Sociales. Asimismo, se recogen las **reuniones mantenidas con entidades sociales**, las propuestas planteadas por dichas entidades para la prevención de situaciones de desprotección y un apartado sobre menores en los medios de comunicación.

El **capítulo 18** refleja la actividad del Defensor del Pueblo de Navarra en su participación en el **Consejo de la Transparencia de Navarra**, órgano encargado de velar por la transparencia de las administraciones públicas y de resolver las reclamaciones contra las denegaciones

expresas o presuntas de peticiones de información pública, en virtud de la legislación foral sobre la materia.

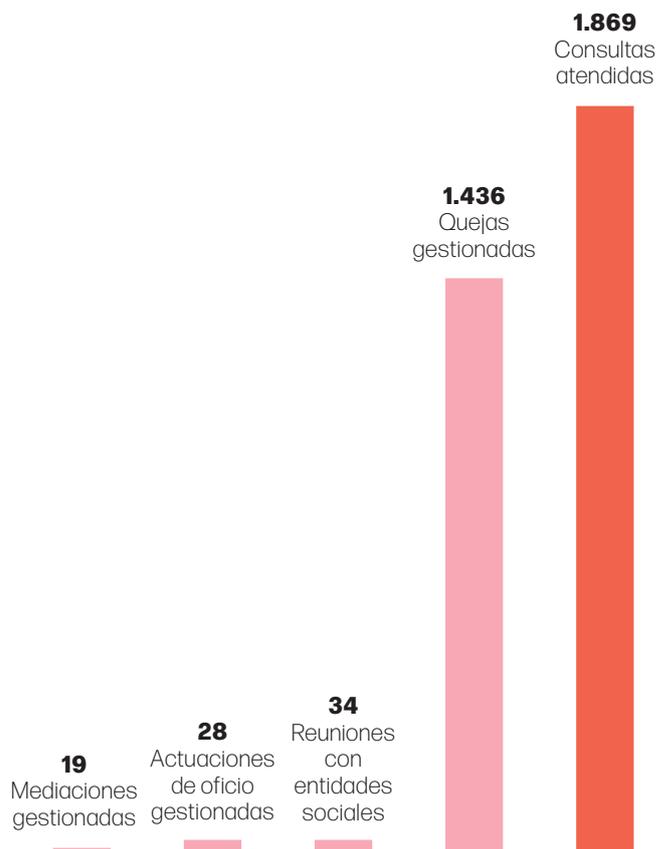
En el **capítulo 19** se relaciona la actividad referida a las **XXXVI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo**, celebradas en Barcelona con el lema “Proteger a la infancia protegiendo sus derechos: un reto desde las defensorías”.

El **capítulo 20**, recoge, por primera vez, la agenda institucional completa del Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa, en serie cronológica por meses.

Por último, y tal y como dispone el artículo 37.3 de la Ley Foral 4/2000, de 3 de julio, del Defensor del Pueblo de la Comunidad Foral de Navarra, se acompaña, dentro del informe, un **anexo con la liquidación del presupuesto** de la institución.

3.583

actuaciones totales



4.

Durante el año 2023, la actividad de la institución se ha elevado a un total de **3.583 actuaciones**.

En esa cifra se integran:

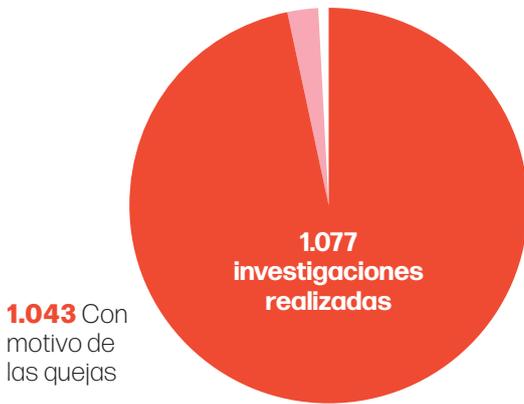
- Las **1.436 quejas gestionadas** (durante el año natural de 2023 se presentaron 1.192 quejas y a estas se suman las quejas cuyos expedientes se encontraban pendientes de cierre en el ejercicio anterior).
- Las **1.869 consultas atendidas**.
- Las **28 actuaciones de oficio** gestionadas por la institución (de ellas, 22 incoadas en el año 2023).
- Las **8 propuestas de mejora** gestionadas (7 presentadas en el año 2023).
- Los **19 expedientes de mediación** gestionados (15 solicitadas en 2023).
- La comparecencia en el Parlamento de Navarra por la presentación del Informe Anual del año 2022, ante la Comisión de Régimen Foral.
- Las **8 sesiones** en el Consejo de la Transparencia de Navarra.
- Las **9 ponencias presentadas** en dicho Consejo de la Transparencia de Navarra sobre reclamaciones de la ciudadanía por la negativa a sus solicitudes de acceso a la información en poder de las administraciones públicas de Navarra.
- La participación en **1 sesión** del Consejo Navarro de la Infancia y Adolescencia.
- La participación en **1 sesión** de la Mesa de Acogimiento.
- La participación en **2 sesiones** de la Comisión Técnica de seguimiento de la normativa para el apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica a las personas con discapacidad en Navarra.
- La participación, vía online, en **3 actividades** de la International Association of Language Centres (IALC).
- La participación, vía online, en **2 Asambleas y Congresos** de la Federación Iberoamericana de Ombudsperson (FIO).
- La participación, vía online, en **1 reunión** de la Red de Mujeres de la Federación Iberoamericana de Ombudsperson (FIO).
- La celebración de **1 acto conmemorativo** del 75 Aniversario de la Declaración Universal DDHH.
- La participación en **2 talleres preparatorios** de las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo.
- La participación en las XXXVI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo sobre “Proteger a la infancia protegiendo sus derechos: un reto desde las defensorías”.
- Los **34 contactos o reuniones** con entidades sociales, a iniciativa del Defensor del Pueblo de Navarra.
- Las **157 reuniones, encuentros, asistencias, participaciones, eventos y demás actividades**, del titular, su gabinete o asesores/as, que figuran en la agenda institucional.

Estos datos que se citan tienen como referencia el cierre a 31 de diciembre de 2023.

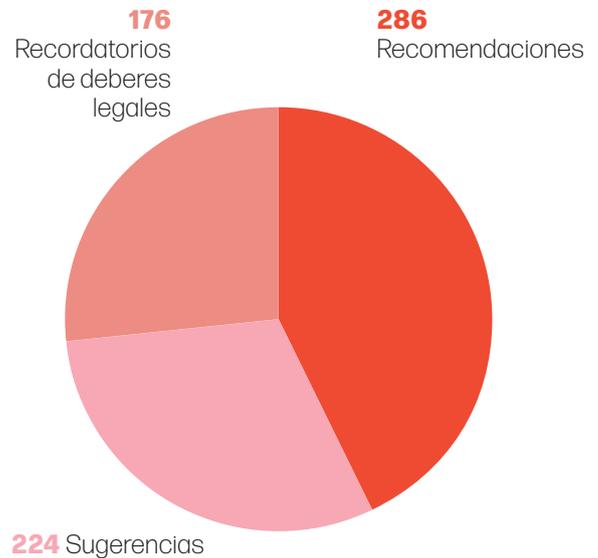
5. Si los anteriores números reflejan el trabajo del Defensor del Pueblo de Navarra desde la perspectiva cuantitativa de la actividad, otra forma de ver ese trabajo puede ser el de desde una perspectiva cuantitativa centrada en la labor de supervisión realizada por la institución sobre las administraciones públicas de Navarra en defensa de los derechos de los ciudadanos y ciudadanas o para la mejora de los servicios públicos.

Dicha supervisión ha dado lugar a **467 resoluciones**, que contienen 286 recomendaciones, 176 recordatorios de deberes legales, 203 sugerencias y 21 sugerencias normativas, que la institución ha hecho llegar a las administraciones e instituciones como resultado de sus investigaciones o actuaciones. Es decir, la tarea de supervisión de la actividad administrativa se ha concretado en 686 decisiones puestas en conocimiento de tales administraciones e instituciones, para una mejor defensa de los derechos de la ciudadanía o para un mejor funcionamiento de los servicios públicos.

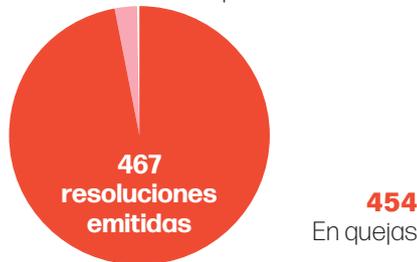
27 Por actuaciones de oficio **7** Por propuestas de mejora



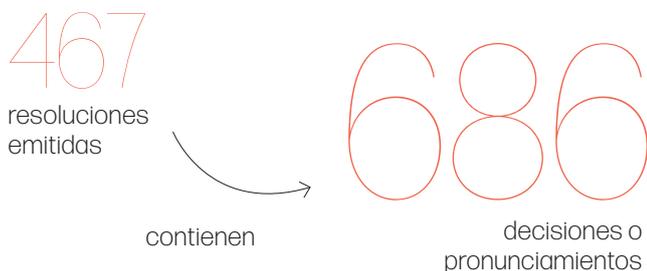
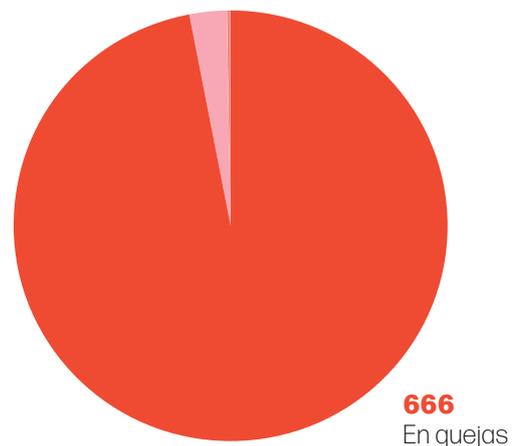
Esta supervisión se ha traducido en **1.077 investigaciones** sobre las administraciones públicas: 1.043 con motivo de las quejas; 27 con ocasión de las actuaciones de oficio; y 7 con motivo de las propuestas ciudadanas.



12 En actuaciones de oficio **1** En propuestas de mejora

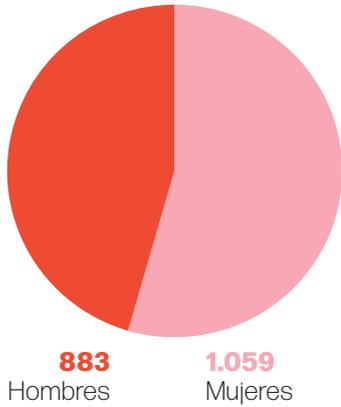


19 En actuaciones de oficio **1** En propuestas de mejora



6. Es destacable el hecho de que, entre quejas, consultas y propuestas de mejora presentadas en el año anterior, se han dirigido o acercado a la institución un total de **5.038 personas**, 2.665 mujeres (52,9%) y 2.373 hombres (47,1%).

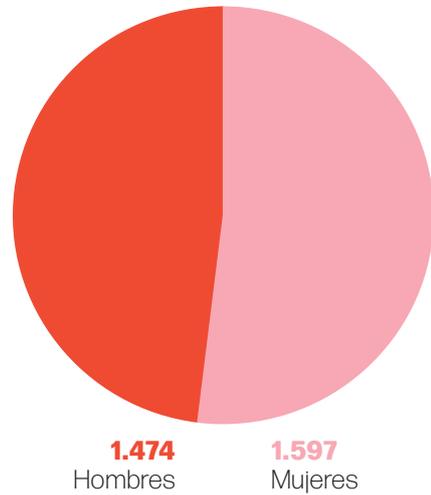
Solo tras las quejas presentadas se encuentran **1.942 personas** que han solicitado la intervención del Defensor del Pueblo de Navarra.



Tras las consultas, se cifra en **3.071** las personas que se han dirigido al Defensor para obtener información acerca de los derechos que les asisten, la mejor manera de ejercerlos o para informarse sobre la legalidad de la actividad administrativa.

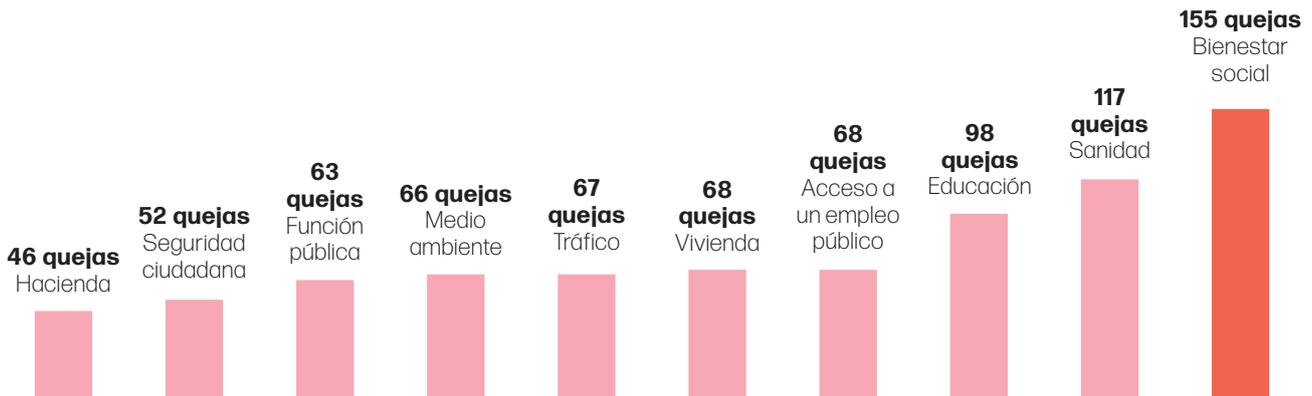
Tras las propuestas de mejora se encuentran **8 personas**.

Y tras los expedientes de mediación se encuentran **17 personas más**.



7. El contenido de las **1.436 quejas gestionadas** en 2023 pone de manifiesto las preocupaciones o insatisfacciones de los ciudadanos y las ciudadanas en sus relaciones con las administraciones públicas.

En orden descendente de mayor a menor, las diez materias en las que más quejas se han recibido en 2023 han sido las de: Bienestar social, Sanidad, Educación, Acceso a un empleo público, Vivienda, Tráfico, Medio ambiente, Función pública, Seguridad ciudadana y Hacienda.



8. Por lo que se refiere a **Bienestar social**, se presentaron 155 quejas, con un notable incremento (casi un 65%) respecto al pasado año. Entre ellas, cabe mencionar como bloque más numeroso el que reúne las relativas a retrasos en diversos trámites, como la valoración de la discapacidad, el ingreso mínimo vital, la valoración de la dependencia, la renta garantizada o el bono social térmico, entre otros. Esta situación se ha debido a diversos motivos, pero lo cierto es que existe un retraso desproporcionado respecto a los plazos establecidos por la normativa, que está afectando a muchos ciudadanos y ciudadanas, sin que a final de año se vislumbre un cumplimiento a corto plazo. Estos retrasos conllevan, además, como consecuencia, el retraso en poder acceder a otros determinados servicios o derechos, complicando aún más la problemática de las personas afectadas. Aunque no se vea reflejado en el número de quejas registradas en 2023, hay otra cuestión que ha empezado a lanzar algunas señales a las que seguramente habrá que poner el foco en el corto plazo, relativas a la calidad de la atención en las residencias de mayores, ya que de manera informal, desde diversas entidades, están llegando informaciones a la institución refiriendo casos de desatención; teniendo en cuenta que muchas de las residencias son privadas, no por ello la Administración debe descuidar su responsabilidad de supervisarlas.

Desglosando las quejas por bloques, podemos observar los siguientes:

- 28 quejas se refirieron a la renta garantizada y a situaciones de exclusión social. 8 mostraban su disconformidad con el archivo, denegación de la prestación o extinción, bien por no haber acreditado la residencia en Navarra durante al menos los dos años anteriores a la presentación de la solicitud, bien por no encontrarse inscritos o no haber renovado la inscripción como demandantes de empleo, bien por no haber comunicado cambios en su situación familiar, bien por constar empadronados junto a más personas o bien por no aportar documentación. 6 de ellas hacían referencia a la situación en la que se encontraban varias familias tras su salida forzada del Programa de Asilo de Cruz Roja. Denunciaban que desde dicho programa no se habían tenido en cuenta sus circunstancias familiares, exigiéndose, como requisito de permanencia, el traslado de su residencia a otra comunidad autónoma. Algunas de

las familias solicitaron un retraso en dicho traslado para que sus hijos pudiesen finalizar el curso escolar, que no les fue admitido, habiéndose visto obligados a abandonar el programa, lo cual les supuso, entre otras cosas, la pérdida de la vivienda. 4 denunciaban el retraso en el reconocimiento y abono de la prestación de la renta garantizada o la renovación de la prestación. En estos casos, el Defensor del Pueblo de Navarra ha recomendado que, habida cuenta de las situaciones de necesidad a que está vinculada la prestación, se observe la debida celeridad en la tramitación de la renta garantizada. Otras 4 quejas mostraban su disconformidad con el requerimiento de reintegro de cantidades percibidas en concepto de renta garantizada. Otras 3 quejas se presentaron por embargo de la renta garantizada. En una de estas quejas el Defensor del Pueblo de Navarra formuló una sugerencia al Departamento de Derechos Sociales y al Departamento de Economía y Hacienda para que promoviesen las medidas precisas para que, bien sea en la Ley Foral 15/2016, de 11 de noviembre, por la que se regulan los derechos a la inclusión social y a la renta garantizada, o en una norma de rango reglamentario que la desarrolle, se fijasen unos límites a la cantidad de renta garantizada que puede ser objeto de compensación. Lamentablemente, dicha sugerencia no fue aceptada.

- 20 quejas expusieron los problemas que padecen las personas con discapacidad. La mayoría de ellas versaron sobre la demora del Departamento de Derechos Sociales en resolver su solicitud de valoración o revisión del grado de discapacidad, en ocasiones de más de un año desde que se presentaron las solicitudes. En los expedientes tramitados, el Departamento ha reconocido la existencia de la demora, si bien indicaba que había adoptado alguna medida para intentar paliarla. Dado que la cartera de servicios sociales de ámbito general establece el servicio de valoración de la discapacidad como una prestación garantizada cuyo plazo de concesión es de 3 meses, el Defensor del Pueblo de Navarra ha formulado recomendaciones al Departamento de Derechos Sociales para que intensifique la adopción de medidas tendentes a asegurar que, en cuanto prestación garantizada, la valoración de la discapacidad se produzca dentro de los plazos normativamente previstos para ello. Incluso, dado que este retraso está impidiendo

el acceso a la nueva tarjeta de aparcamiento para personas discapacitadas, el Defensor ha sugerido que se prolongue la validez de las anteriores hasta la resolución de cada expediente.

- 15 quejas estaban relacionadas con otras ayudas: 6 se referían a la ayuda de 200 euros regulada en el Real Decreto-Ley 20/2022, de 27 de diciembre, bien por la demora del Departamento de Economía y Hacienda en su reconocimiento y abono, bien por la denegación. Otras 4 quejas versaron sobre ayudas extraordinarias o de emergencia, 3 sobre pensiones no contributivas y 2 sobre la demora en el pago del bono social térmico, destinado a personas en situación de vulnerabilidad que sean beneficiarias del bono social de electricidad.
- Otras 14 quejas hacían referencia a problemas de accesibilidad: 4 de ellas mostraban su disconformidad con los contenedores de basuras, por no ser accesibles para personas con discapacidad y personas mayores ni para las personas con discapacidad visual o con problemas de movilidad. Otras 2 versaron sobre la falta del servicio de intérprete de la lengua de signos española (LSE) en dos centros de formación profesional, y otra sobre los problemas de accesibilidad sufridos como persona sorda durante su ingreso hospitalario en el Hospital Universitario de Navarra (HUN). Como se puede observar en el capítulo relativo a Resoluciones, el Defensor ha amparado la mayor parte de estas cuestiones relativas a discapacidad.
- Otras 14 quejas versaron sobre la protección de las familias, de las cuales 6 de ellas estaban relacionadas con la ayuda económica de apoyo a familias con menores de 0 a 3 años. Varias manifestaban su disconformidad con las bases reguladoras porque, a diferencia de la prestación estatal análoga, se condicionaba la concesión de la ayuda a un nivel máximo de renta o se computaban como ingresos de la unidad familiar rentas que, a efectos del IRPF, están exentas de tributación. Tras estudiar dichas quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió al Departamento de Derechos Social, Economía Social y Empleo que, de cara a futuras convocatorias de la ayuda, examinase si determinadas rentas exentas a efectos del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas debían ser computadas a la hora de calcular el umbral de renta de los beneficiarios de aquella ayuda económica de apoyo a familias con menores de 0 a 3 años, y que, si decidía mantener el modelo

actual, que, se basa en la introducción de un requisito de nivel máximo de renta, esta sea considerada en términos per cápita de los miembros de la familia, por entender que puede ser un indicador más adecuado de la capacidad económica o adquisitiva de las unidades familiares beneficiarias.

- 13 quejas trataban sobre la protección de las personas mayores. 5 de ellas mostraban su disconformidad con la aportación económica que debían satisfacer por la estancia en residencias. Otras 3 mostraban su disconformidad con el cuidado y la atención que se les presta a sus familiares en centros residenciales. Otra queja mostraba su disconformidad con el servicio de atención a domicilio que se prestaba a la madre de la autora de la queja, debido a los cambios continuos del personal de atención, ausencia de personal y falta de puntualidad. Este ámbito de atención y protección a las personas mayores está comenzando a tomar un especial protagonismo en la actuación del Defensor del Pueblo, como queda patente al haberse iniciado en 2023 un enfoque transversal de esta cuestión en el estudio de los casos que han llegado a la institución.
- 11 quejas versaron sobre la protección de la infancia y la adolescencia, que también ha contado en paralelo con el mismo enfoque transversal. 2 de ellas referían la falta de implicación de los Servicios Sociales en los casos de sus hijos y mostraban su disconformidad con los informes sociales que se redactaban, por considerar que no reflejaban su situación real. Otra queja fue presentada por una persona que, teniendo reconocido un grado de discapacidad del 33 por 100 y habiendo ostentado la Administración su guarda y tutela desde hace cuatro años, estaba teniendo problemas para, tras alcanzar la mayoría de edad, acceder a un recurso que le permitiese pasar de residir en un piso con personas mucho más jóvenes a uno más adecuado a sus circunstancias personales actuales. El Departamento de Derechos Sociales reconoció que existía lista de espera para acceder al servicio de vivienda con apoyo para personas con discapacidad intelectual en Navarra, por lo que el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió que adoptase las medidas precisas para adecuar el número de plazas del servicio a su demanda efectiva. Otra queja fue interpuesta por la situación en la que se encontraba una persona migrante tras su salida del centro de observación y acogida en el que estaba, por cumplimiento de la mayoría de edad. Denunciaba que se le abocó a una situación de desamparo o “de

calle”, pues la salida se produjo de forma inmediata al cumplir la mayoría de edad y sin una alternativa de transición adecuada. Tras analizar la queja, el Defensor del Pueblo de Navarra recomendó al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo que, en los casos de personas menores migrantes próximas a la mayoría de edad, aun cuando se cumpla esta, se culmine la valoración de la situación de la desprotección, en orden a favorecer en lo posible el acceso a recursos de autonomía o transición del sistema de protección. Además, recomendó al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo y al Departamento de Vivienda, Juventud y Políticas Migratorias que estudiaran conjuntamente y adoptasen medidas para ampliar las dotaciones y recursos públicos destinados a la atención específica a las necesidades de personas migrantes jóvenes, particularmente de aquellas que procedan de centros de menores, dispensándoles un entorno de protección.

- 11 quejas se refirieron al ingreso mínimo vital. La mayoría de ellas versaron sobre la demora en la valoración y resolución de las solicitudes, en ocasiones de más de un año. El Departamento de Derechos Sociales manifestó que la Comunidad Foral de Navarra había asumido la gestión del Ingreso Mínimo Vital en el mes de octubre de 2022 y que el proceso había sido complejo, requiriendo la preparación de varios procesos informáticos de intercambio y habiendo tenido que modificar

su estructura orgánica para poder afrontar toda la gestión adicional que supone la incorporación de esta nueva prestación. El Defensor del Pueblo de Navarra, siendo consciente de que la demora ya existía en el momento de asunción de la competencia de gestión por parte de la Comunidad Foral de Navarra, dado que el ingreso se configura como el derecho a una prestación de naturaleza económica destinada a garantizar un nivel mínimo de renta a quienes se encuentran en situación de vulnerabilidad económica, recomendó al Departamento de Derechos Sociales que adoptase las medidas precisas para reducir dicha demora, resolviendo los expedientes cuanto antes.

- Otras 8 quejas se referían a la protección de las personas dependientes. Entre ellas destacan 2 por la ya mencionada demora en la valoración de la situación de dependencia, y otras 2 por haber cesado la ayuda económica que se reconoció a la madre de la autora de la queja para la contratación de una cuidadora profesional.
- 6 quejas se presentaron por desavenencia con la actuación de la Fundación Pública Navarra para la Provisión de Apoyos a Personas con Discapacidad (FUNDAPA).
- 5 quejas mostraban su disconformidad con el trato y la atención dispensada por alguno de los servicios sociales de base de los que habían sido usuarias.

9

En segundo lugar se sitúan las quejas relacionadas con la materia de **Sanidad**, con un total de 117 quejas y también un incremento notable (casi un 54%) desde el año anterior. Hay que aclarar, en primer lugar, que en esta área no se incluyen las quejas relativas a la Covid-19, ya que ésta cuenta con su propia materia diferenciada, la cual ha pasado de ser, en su día, la más numerosa a haber prácticamente desaparecido. Sin embargo, las reclamaciones por los retrasos en las listas de espera se mantienen constantes un año más, si bien el Departamento de Salud está dando respuesta a las reclamaciones que se le hacen llegar. Por el contrario, el Defensor del Pueblo no ha encontrado esa receptividad del Departamento en sus resoluciones relativas a las ampliaciones de vacunación en tres casos:

contra el herpes zóster, el virus sincitial respiratorio y el meningococo B; ni tampoco en la búsqueda de una solución consensuada para mejorar la accesibilidad al centro de salud del Casco Viejo pamplonés. Aunque no ha llegado el caso por la vía de queja, sí que hay que hacer mención a la necesidad de coordinación entre administraciones, ya que las entidades sociales detectaron casos de sarna entre jóvenes en situación de calle, que al no disponer de empadronamiento tampoco podían acceder a tarjeta sanitaria para ser atendidos en un centro de salud de atención primaria, con el riesgo a extensión del contagio por falta de tratamiento.

- Por número de quejas, destacan las relacionadas con las listas de espera, sobre todo en las especialidades

del Servicio de Cirugía Ortopédica y Traumatología, la Unidad de Raquis, Otorrinolaringología y Oftalmología. La mayoría de estas quejas se solucionan durante su tramitación, ya que el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea procede a dar cita a los interesados tras la reclamación.

- 15 quejas se referían a la atención primaria, entre las que destacan las referentes a la demora de días, e incluso en algunos casos semanas, que soporta la ciudadanía para ser atendida por el médico de familia. El Defensor del Pueblo de Navarra conoce los problemas que está ocasionando la escasez de personal sanitario y es consciente de que el Departamento de Salud está adoptando medidas tendentes a garantizar una prestación sanitaria de calidad, pero, dado que la Ley Foral 17/2010, de 8 de noviembre, de derechos y deberes de las personas en materia de salud en la Comunidad Foral de Navarra, reconoce, entre otros, el derecho a una atención sanitaria integral y continuada entre los distintos niveles asistenciales de conformidad con la Cartera de Servicios Sanitarios de Navarra, el derecho a acceder y obtener las prestaciones sanitarias que correspondan, en las condiciones legalmente establecidas, a fin de proteger, conservar o restablecer el estado de salud, el derecho a recibir la asistencia sanitaria en un plazo máximo definido y a que se aplique un sistema de garantía en caso de demora, esta institución ha considerado necesario recomendar al Departamento de Salud que intensifique la adopción de medidas destinadas a solucionar los problemas existentes en el servicio de atención primaria, respondiendo así a la demanda ciudadana.
- 9 quejas estaban relacionadas con la atención pediátrica. Entre ellas destaca la presentada por varias trabajadoras de la UCI Pediátrica del Hospital Universitario de Navarra denunciando las deficientes condiciones de dicha unidad, así como los reiterados traslados de la misma, que perjudican a la calidad de la atención prestada a los niños, niñas y familias afectadas. Tras analizar dicha queja, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió al Departamento de Salud que, con las dotaciones presupuestarias que fuesen necesarias, se mejorase la situación y las condiciones de dicha unidad. En contestación a la sugerencia el Departamento de Salud indicó que, tras realizar un estudio de alternativas y posibilidades técnicas para la nueva implantación del servicio, se realizó una propuesta consistente en situar la nueva Unidad de Cuidados Intensivos pediátrica en la segunda planta del edificio de Urgencias de Pediatría. Sin embargo, debido a que las condiciones de suficiencia presupuestaria debían concretarse, no se podía indicar una fecha de inicio de las obras. Otras 3 quejas mostraban su disconformidad con la incorporación de la vacuna frente al virus respiratorio sincitial y el Meningococo B únicamente para determinada edad, lo cual, a juicio de los autores de las quejas, suponía una discriminación por razón de edad.
- 8 quejas mostraron la disconformidad con la concreta atención sanitaria y clínica recibida en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea.
- Otras 8 se refirieron a las prestaciones sanitarias y farmacéuticas. 2 estaban relacionadas con la vacuna contra el herpes zóster por estar contemplada únicamente para un determinado grupo de edad. Otras 2 mostraban su disconformidad con la fijación de los 40 años como edad límite de acceso a los tratamientos de reproducción asistida en el Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea. En estas dos últimas quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra, tras hacer referencia a determinadas publicaciones científicas, al descenso de la natalidad en Navarra, a determinada jurisprudencia y a que normativamente en otras Comunidades Autónomas se están dando pasos tendentes a elevar la edad de acceso a las técnicas de reproducción asistida en la sanidad pública, recomendó al Departamento de Salud que elevase el límite de edad actualmente aplicado, si bien dicha recomendación no fue aceptada.
- 8 quejas hacían referencia al derecho a la atención sanitaria. Entre ellas destaca la referente a la pérdida de la asignación del médico de atención primaria del sistema público de salud, tras ingresar en una residencia de mayores. A juicio de esta institución la ciudadana no debió ser privada del médico que tenía asignado (por su condición de ciudadana residente en Navarra), pudiendo compatibilizarlo con la atención médica que se le prestase en el centro sociosanitario, por lo que se formuló una recomendación al Departamento de Salud para que dejase sin efecto la pérdida de la asignación de médico.
- También se han presentado quejas relacionadas con la salud mental, el transporte sanitario, la salud pública y la atención a otros colectivos, con la falta de ayuda para las personas celiacas o con la situación de quienes padecen la enfermedad de Lyme en estado crónico.

10.

La tercera posición, en cuanto a número de quejas presentadas, la ocupó la materia de **Educación**, con un total de 98 quejas, número similar al año anterior. El Defensor del Pueblo ha puesto especial atención en los expedientes relacionados con el bullying, al considerar que los casos que llegan a la institución son sólo la punta del iceberg de lo que está ocurriendo en las aulas y su entorno, considerando también que debe llevarse a cabo un trabajo más integral que agrupe no sólo a familias y docentes sino también a otros ámbitos que tienen contacto y relación con los menores. Sigue resultando difícil de aceptar que, en la mayoría de los casos, quien tenga que cambiar de centro sea precisamente la víctima y no los agresores. En este sentido, la institución considera que debe mejorarse e intensificarse la actuación en las tres fases de trabajo: la detección y prevención; el cese de la situación; y la reparación y recuperación. Otra cuestión numerosa ha sido la relacionada con la falta de transporte y comedor, que guarda una importante relación con dos cuestiones: el mantenimiento de la población en el medio rural y la conciliación familiar; por el contrario, apenas han llegado nuevas quejas por la elección del tipo de jornada. Cabe señalar también aquí la recomendación que realizó el Defensor del Pueblo al Departamento de Educación para que supervisara las calificaciones de dos centros concertados de bachiller por presentar indicios de sobrevaloración de notas. Y destacar también la indicación de agilizar los procesos de matriculación para llegar a tiempo antes del inicio de las clases; así como que en el ciclo 0-3 se incluya también la posibilidad de “mejora de opción”.

Entre los grupos de quejas presentadas, destacan por número las siguientes:

- 18 de ellas se relacionaban con los servicios de transporte y comedor escolar. En concreto, varias de las quejas hacían referencia a la falta de transporte escolar para el alumnado que reside en entornos rurales. Las familias denuncian que las ayudas individualizadas que en ocasiones concede el Departamento de Educación no resuelven el problema, por cuanto se trata de una cuestión de disponibilidad horaria y de medios para poder llevar a sus hijos al colegio, sobre todo en entornos rurales, donde las distancias a los centros escolares son mayores. En esta materia, el Defensor del Pueblo de Navarra, haciendo referencia a la

normativa de aplicación, ha indicado al Departamento de Educación que, en el caso de alumnos que residen en entornos rurales, se deben extremar las medidas tendentes a fomentar el acceso a niveles educativos superiores, y que la concesión de una ayuda económica puede no ser una medida suficiente al fin pretendido. Por ello ha sugerido al Departamento que organice el servicio de transporte escolar para dichos alumnos. Otras cuatro quejas fueron presentadas por familias de alumnado transportado (residentes en localidades adscritas al centro escolar distintas a la de ubicación del mismo) a las que, existiendo jornada continua en el centro al que acuden sus hijos, el Departamento de Educación les había retirado el derecho al comedor subvencionado por no hacer uso de las actividades extraescolares voluntarias que se programan en el mismo a la finalización de las clases (o no hacerlo todos los días). Tras analizar dichas quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió al Departamento de Educación que revisase la decisión de suprimir el servicio de comedor subvencionado, con independencia de que aquel participe o no en las actividades extraescolares, voluntarias, organizadas a continuación de dichas clases.

- 17 quejas versaron sobre los procesos de admisión en centros escolares. Entre ellas destacan las formuladas por varias familias a las que, a pesar del inminente comienzo del curso escolar, no se les había asignado a sus hijos e hijas centros de estudios. Tras analizar dichas quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra consideró oportuno sugerir al Departamento de Educación que estudiase la adopción de medidas tendentes a que el proceso de admisión del alumnado finalizase antes de lo que estaba teniendo lugar, de tal manera que la asignación de las plazas no se produzca a poco de comenzar el curso escolar.
- 94 personas interpusieron una queja porque en la baremación de las preinscripciones de las escuelas infantiles de Pamplona/Iruña no se les había puntuado por su situación laboral y/o académica, al no haber presentado la vida laboral. Tras presentar alegaciones frente a las listas provisionales, el Ayuntamiento de Pamplona/Iruña procedió a estimar las mismas, por lo que, al haberse

solucionado la controversia conforme a lo pedido, se procedió al cierre de la queja. A contrario sensu, también se presentaron quejas por familias que, tras la estimación por parte del Ayuntamiento de Pamplona/Iruña de las alegaciones realizadas por otras familias frente a las listas provisionales de las escuelas infantiles, habían perdido las respectivas plazas adjudicadas para sus hijos.

- Se han incrementado las quejas relacionadas con la convivencia y acoso escolar. 4 fueron presentadas por familias que consideraban que el Departamento de Educación no adoptaba las medidas oportunas ante las agresiones sufridas por sus hijos en el centro educativo y otras 4 mostraban su disconformidad con el trato que estaban recibiendo por parte de los centros de estudios donde acudían sus hijos. En esta materia, tras hacer referencia a la normativa de aplicación (los artículos 4 y 17 del Decreto Foral 47/2010, de 23 de agosto, de derechos y deberes del alumnado y de la convivencia en los centros educativos no universitarios públicos y privados concertados de la Comunidad Foral de Navarra, la Orden Foral 204/2010, de 16 de diciembre, del Consejero de Educación, por la que se regula la convivencia en los centros educativos no universitarios públicos y privados concertados de la Comunidad Foral de Navarra, y la Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad), el Defensor del Pueblo de Navarra, tras analizar los informes remitidos por el Departamento de Educación en cada caso planteado, le ha recomendado al Departamento que continúe realizando un seguimiento constante e intenso de la situación de los alumnos que se han visto acosados, velando por su estado emocional y por su integración con el resto de compañeros de la clase, protegiéndoles de posibles situaciones de acoso escolar.
- También se han presentado 5 quejas relacionadas con las becas y ayudas al estudio. 3 de ellas, por la denegación del Ministerio de Educación y Formación Profesional de la beca de carácter general para el curso académico 2022/2023; otra, por exigirle el reintegro de la beca concedida a su hijo; y otra más porque en las becas predoctorales no se pondera la discapacidad, ni se incluye una reserva a favor de personas con discapacidad.
- 7 quejas versaron sobre los estudios universitarios. La mayoría de ellas se presentaron por la demora del Ministerio de Universidades en la homologación de estudios obtenidos en el extranjero.
- Otras 5 quejas planteaban la posible vulneración del principio de gratuidad de la educación por el cobro por parte de centros escolares de aportaciones anuales, material escolar y salidas y actividades complementarias.
- 6 quejas hacían referencia a la educación secundaria, bachiller y formación profesional.
- 3 quejas se relacionaban con la utilización de nuevas tecnologías por los alumnos. Entre ellas destaca una presentada por 7 personas que mostraban su disconformidad con la utilización de Chromebook y la apertura de cuentas de Gmail a sus hijos sin su consentimiento.
- 3 quejas se referían a la atención dispensada a alumnos con necesidades educativas especiales. 2 quejas referían la falta de adopción de medidas de apoyo a las necesidades educativas de dos menores. Y otra mostraba su disconformidad con que, en la convocatoria del programa académico de curso completo en Francia, no se contemple una reserva específica de plazas para niños y niñas con necesidades educativas especiales.
- Como resultado de otra queja, el Defensor instó al Departamento a que incluyese la “Mejora de opción” también en el ciclo 0-3.

11.

En cuarto lugar se situaron las quejas referentes a **Acceso a un empleo público**, con un total de 68 quejas y una significativa reducción (del 30%) respecto al pasado año. Aquí se recogen las quejas que presentan las personas que aspiran a acceder a un empleo público en condiciones de igualdad, mérito y capacidad. Una cuestión reseñable en esta materia es que el Defensor tuvo que intervenir en dos situaciones relacionadas con la protección de datos de dos colectivos: víctimas de género y personas con discapacidad. Se propuso que, respetándose en todo caso los principios de transparencia y publicidad, se adoptasen medidas que evitasen la identificación de estas personas por terceros.

A continuación, se desglosan grupos de quejas en esta materia:

- 23 quejas están relacionadas con procesos selectivos o procesos de estabilización para la reducción de la temporalidad de la Administración Núcleo. Entre ellas destacan dos quejas presentadas por dos ciudadanas a las que se les denegaba la condición de funcionaria y la posibilidad de acceder a nuevas contrataciones temporales, por exceder la edad máxima de jubilación forzosa, establecida en sesenta y cinco años, mientras que ambas ciudadanas, al estar encuadradas en el Régimen General de la Seguridad Social, no podían acceder todavía a la jubilación. Tras analizar las quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra sugirió al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia que impulsase una modificación de la Ley Foral 10/2003, de 5 de marzo, sobre régimen transitorio de los derechos pasivos del personal funcionario de los montepíos de las administraciones públicas de Navarra, en lo relativo al personal afiliado al Régimen General de la Seguridad Social, de tal modo que se coordinase el régimen de jubilación forzosa y el de acceso a la pensión contributiva correspondiente, sugerencia que fue aceptada.
- Otra queja fue presentada por una ciudadana que manifestaba su disconformidad porque en las listas de admisiones y exclusiones de los procedimientos de acceso a la función pública se revelan circunstancias personales de las personas participantes. Tras analizar la queja el Defensor del Pueblo de Navarra, en línea con lo señalado por la Agencia Española de Protección de Datos, sugirió al Departamento de Igualdad, Función Pública e Interior que, respetándose en todo caso los principios de transparencia y publicidad, estudiase la posibilidad de adoptar medidas de minimización en los procedimientos de acceso a la función pública en lo que respecta a la participación de personas con discapacidad en el turno reservado a las mismas. Lamentablemente dicha sugerencia no fue aceptada.
- Otras 8 quejas se presentaron porque el Departamento de Salud se demoraba en resolver el concurso-oposición de 424 puestos de Enfermero/a. El Defensor del Pueblo de Navarra consideró que la convocatoria había incurrido en una demora excesiva, por lo que recomendó al Departamento de Salud que estudiase y adoptase medidas para tramitar los procesos selectivos de personal con la debida celeridad.
- Otras 2 quejas manifestaban su disconformidad por la imposibilidad de tomar parte en dos procedimientos convocados por una misma Administración y en los que se exigen requisitos de acceso similares, al haberse fijado el mismo día y, prácticamente, la misma hora, para la realización de la primera de las pruebas. El Defensor del Pueblo de Navarra, tras analizar dichas quejas, sugirió al Departamento de Interior, Función Pública y Justicia que, ante la convocatoria por una misma Administración de procesos selectivos con requisitos de acceso similares, se adopten medidas tendentes a coordinar la fecha de las pruebas que los conforman y así, en la medida de lo posible, permitir a los aspirantes que cumplen los requisitos para ello tomar parte en dichos procesos.
- 10 quejas se referían a procesos selectivos convocados por entidades locales o para prestar servicio en las mismas. Entre ellas destaca la presentada por un ciudadano por no admitirse el grado en Ciencias Jurídicas de las Administraciones Públicas como titulación habilitante para participar en la convocatoria de puestos de Secretaría de entidades locales de Navarra. Tras analizarla, el Defensor del Pueblo de Navarra recomendó

al Departamento de Cohesión Territorial que considerase que el Grado en Ciencias Jurídicas de las Administraciones Públicas es correspondiente a las licenciaturas expresamente contempladas en la convocatoria y que, en la medida en que en los últimos tiempos habían surgido titulaciones académicas que podían dotar a sus titulados de una formación idónea para el ejercicio del cargo de Secretario de entidades locales, evaluase la posibilidad de actualizar las titulaciones a que se refiere el artículo 246 bis de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de

Navarra. Asimismo, sugirió al Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior, que, con vistas a futuras convocatorias de acceso a puestos de trabajo que apruebe en las que se exijan titulaciones concretas, particularmente las de puestos con funciones jurídicas, considerase la aptitud de la titulación de Grado en Ciencias Jurídicas de las Administraciones Públicas. Dicha sugerencia fue aceptada por el Departamento de Presidencia, Igualdad, Función Pública e Interior y rechazada por el Departamento de Cohesión Territorial.

12.

En quinto lugar aparecen las quejas referentes a **Vivienda**, también con 68 quejas, en cuantía muy similar al año anterior. Esta materia es una de las que más desolación transmite en algunas situaciones, ya que resulta muy duro atender, por ejemplo, casos de familias monomarentales con varios menores hacinados en una sola habitación o, incluso, sin ella. También es cierto que a la institución han llegado casos de personas en situación “de calle” que, al no contar con empadronamiento, no tienen ni siquiera derecho a tramitar solicitudes de ningún tipo, no sólo de vivienda, sino tampoco de renta garantizada, atención sanitaria, educación, etc. La falta, sobre todo, de vivienda protegida de alquiler -la más demandada- es destacable, así como la carencia de vivienda de emergencia, ya que la poca que hay está completamente saturada, existiendo municipios de varios miles de habitantes que no tienen ninguna. Y todo ello, coincidente con un censo de miles de viviendas desocupadas, que hace que la situación anterior resulte todavía más lacerante. Evidentemente, la institución no puede brindar el acceso a una vivienda a las familias que acuden, muchas veces desesperadas, pero sí analiza cada caso con el Departamento de Vivienda para comprobar que figuran como solicitantes en la base de datos correspondiente, que su puntuación en el baremo está correcta, y conocer su expectativa en próximas adjudicaciones de acuerdo a su puesto en la lista de espera.

Entre los grupos de quejas, por su número, destacan las siguientes:

- 38 quejas se presentaron por necesidad de acceso a una vivienda protegida en régimen de arrendamiento. En la mayoría de estas quejas, a pesar de que las personas llevaban varios años inscritos en el censo de solicitantes de vivienda protegida y de su situación económica, personal o familiar, no se les ha adjudicado una vivienda. Estas quejas ponen de manifiesto, como se ha mencionado, la existencia de un problema muy grave de escasez de viviendas protegidas en régimen de alquiler en Navarra, y especialmente, en la comarca de Pamplona. Por ello, el Defensor del Pueblo de Navarra ha recomendado al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos y al Ayuntamiento de Pamplona/Iruña que, atendiendo a la demanda existente, ahonden en la adopción de medidas tendentes a asegurar el derecho de la ciudadanía a acceder a una vivienda.
- 11 quejas guardaban relación con las ayudas públicas a la compra, arrendamiento y rehabilitación de vivienda. De ellas, tres se referían a los programas Emanzipa y David. Además, destacan las quejas en las que se ha disminuido la subvención al arrendamiento de vivienda protegida, por superar el umbral de ingresos máximos establecidos en la normativa debido al cobro de una indemnización por despido improcedente, al otorgamiento de una beca para costear estudios universitarios o al cobro de una ayuda a la dependencia o de las cuantías percibidas para la adquisición de productos de apoyo destinados a personas con discapacidad. Analizadas dichas quejas, el Defensor del Pueblo de

Navarra ha sugerido al Departamento competente en materia de vivienda que promueva y adopte las medidas precisas para que, en el cálculo de los ingresos ponderados de la unidad familiar tenidos en cuenta para reconocer y cuantificar la subvención a arrendatarios de viviendas protegidas, no se incluyan los importes correspondientes a ayudas en materia de dependencia, los de becas o ayudas de estudio, ni la indemnización por despido.

- 7 quejas se referían a desperfectos, humedades o inadecuadas condiciones de cuidado y mantenimiento de las viviendas de protección

oficial en régimen de arrendamiento que se les había adjudicado o a problemas de convivencia con algún vecino de la comunidad.

- Otras 5 quejas estaban relacionadas con el censo de solicitantes de viviendas protegidas; 3 de ellas mostraban su disconformidad con la denegación por el departamento competente en materia de vivienda de la autorización de firma de compra de una vivienda de protección oficial, en 2 casos por no disponer de 8.000 euros en la cuenta corriente a 31 de diciembre de 2022.

13.

En sexto término se sitúan las quejas referentes a **Tráfico**, con 67 quejas y un leve incremento en un año. El criterio de retirada de vehículos de la grúa en Pamplona/Iruña está siendo una fuente de conflicto reiterada entre la ciudadanía y el Ayuntamiento, considerando la institución que dicho criterio debería revisarse en el corto plazo. Por otra parte, fuera de la competencia del Defensor del Pueblo de Navarra se sitúa la DGT, que está siendo destinataria de muchas quejas por la imposibilidad de lograr una cita y realizar trámites, por lo que se han derivado al Defensor designado por las Cortes Generales.

- 29 quejas mostraban la disconformidad de la ciudadanía con sanciones de tráfico y actuaciones de la grúa. Al igual que en años anteriores, destacan las quejas presentadas por personas disconformes con las multas y la retirada de su vehículo por el servicio de grúa municipal de la zona de estacionamiento restringido o limitado de Pamplona/Iruña, que actúa incluso cuando hay plazas de aparcamiento disponibles. El Defensor ha solicitado al Ayuntamiento que divulgue la existencia del servicio de aviso previo a la retirada del vehículo, todavía muy desconocida por la ciudadanía.

- 15 quejas afectan a la ordenación del tráfico y seguridad vial. 2 de ellas mostraban su disconformidad con el incumplimiento de la normativa sobre seguridad vial que prohíbe a bicicletas o patinetes eléctricos circular por las aceras y con la falta de actuación de las

distintas entidades locales respecto a dichos incumplimientos. Otras 3 quejas hacían referencia a las dificultades para deambular por las aceras de diversas calles de Pamplona/Iruña y Burlada, debido al estrechamiento de las mismas, por el estacionamiento en batería de vehículos de grandes dimensiones, como furgones y autocaravanas.

- 16 quejas versaron sobre permisos y autorizaciones, refiriéndose varias de ellas a la imposibilidad de obtener cita previa en la Jefatura Provincial de Tráfico en Navarra para realizar diversos trámites.
- Otras 7 quejas hacían referencia al estacionamiento para personas con discapacidad, dos de las cuales mostraban su disconformidad con la exigencia por parte del Departamento de Derechos Sociales del DNI de los hijos de los autores de las quejas para la expedición de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad, a pesar que por ser menores de 14 años carecían de la obligación de tener DNI. Otras dos quejas mostraban su disconformidad con la denegación de la tarjeta de estacionamiento, por considerar que debido a las dificultades de movilidad tenían derecho a ello.

14.

En séptimo lugar figuran las quejas relacionadas con **Medio ambiente**, con 66 quejas, alguna menos que hace un año. En este ámbito llama la atención el incremento de las protestas ciudadanas a causa del ruido que deben soportar en sus domicilios, especialmente en horario de madrugada, ya sea por el ocio o por actividades de limpieza o recogida de basuras. El Defensor de Pueblo es sensible a esta problemática y se ve en la obligación de recordar a las diferentes administraciones implicadas su deber legal de proteger con eficacia los derechos de la ciudadanía afectada por los ruidos, adoptando todas aquellas medidas que sean precisas al efecto.

El desglose por submaterias más numerosas es el siguiente:

- 28 quejas se refieren a las molestias que padecen algunas personas en sus domicilios por ruidos que provienen de negocios de hostelería, sociedades gastronómicas o bajeras, servicio de recogida de residuos, barracas en fiestas patronales, etcétera.
- 14 están relacionadas con actividades clasificadas. En concreto, se han presentado quejas por las molestias de olores o emisiones provenientes de establecimientos de hostelería o fábricas, por la falta de inspección de actividades clasificadas o

por las denegaciones de licencia de actividades clasificadas.

- 8 quejas se refieren a la protección de la fauna. La mayoría de estas quejas se refieren al posible incumplimiento de la Ley Foral 19/2019, de 4 de abril, de protección de los animales de compañía en Navarra, así como del programa Captura, Esterilización y Suelta (GES) de gatos ferales por diversas entidades locales, que está generando un gran demanda de servicio por parte de asociaciones ciudadanas y creando, en paralelo, un complicado problema a diversos ayuntamientos, algunos de los cuales están promoviendo agrupaciones para poder actuar mancomunadamente.
- Otras 7 quejas se refieren a la recogida de residuos, bien por la ubicación de los contenedores de residuos, bien por la acumulación de residuos fuera de los contenedores, bien por el ruido que genera el servicio de recogida de basuras nocturno.
- 4 quejas estaban relacionadas con la protección de espacios naturales y otras 4 se han presentado por la denegación de la información ambiental o por la demora de diferentes administraciones en facilitar la misma.

15.

En octava posición aparece la materia de **Función pública**, con un total de 63 quejas y un leve incremento de un 10% respecto al año pasado.

El desglose por grupos en número de quejas es el siguiente:

- 21 quejas lo fueron por cuestiones sobre la jornada de trabajo, vacaciones, licencias y permisos. Entre ellas destacan 4 quejas presentadas por enfermeras a las que el Departamento de Salud les deniega las solicitudes de permiso sin sueldo, alegando la imposibilidad de dar cobertura a sus puestos. Otras 4 quejas se referían a la licencia retribuida

por cuidado de hijo/a menor de edad afectado/a por cáncer u otra enfermedad grave, por considerar que es más restrictiva para el personal funcionario o contratado en régimen administrativo de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra que para el resto del personal público o privado del Estado, e incluso del sector privado de Navarra. Otras 4 quejas se presentaron porque la disposición transitoria segunda de la Ley Foral 12/2023, de 28 de marzo, por la que se modifica el Texto Refundido del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones públicas de Navarra, únicamente prevé días adicionales de vacaciones y de permiso por asuntos particulares

a quienes permanezcan en servicio activo durante todo el año 2023. Consideraban discriminatorio que ellos, que el 31 de diciembre de 2023 no iban a estar en activo por jubilarse antes, no puedan beneficiarse de estos días, al menos en la parte proporcional en función del servicio. Otras 3 quejas fueron presentadas por personal de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra por no poder acceder a los permisos en favor de la conciliación de la vida familiar y la vida profesional, reconocidos en el Real Decreto-ley 5/2023, de 28 de junio.

- 13 quejas estaban relacionadas con derechos y deberes de los empleados públicos. Entre ellas, destaca la presentada por un sindicato porque, pese a la modificación del Estatuto del Personal al servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, en la que se introdujeron medidas como el teletrabajo, y a haberse llegado a acuerdos en negociaciones sindicales a favor del mismo e impulsado un proyecto de decreto foral, este se encuentra paralizado y sin visos de ser aprobado. Otras dos quejas fueron presentadas por empleados de la Hacienda Foral de Navarra: una, porque, a raíz de unas obras de reforma, se había suprimido el área de descanso que se encontraba situada en el sótano de la sede del organismo y otra, porque, según se afirmaba, la Hacienda Foral de Navarra no respetaba el derecho a la desconexión digital de su personal. Otra queja fue presentada por una ciudadana que a raíz del traspaso de funciones y servicios en materia de sanidad penitenciaria desde la Administración General del Estado a la Administración Foral de Navarra, había

pasado a ser funcionaria de esta última, y ello le estaba causando diversos perjuicios: pérdida de la movilidad geográfica, imposibilidad de participar en el concurso abierto y permanente ofrecido por la Administración General del Estado o pérdida de permisos especiales, entre otros.

- 10 quejas se relacionaron con las retribuciones de los empleados públicos. Entre ellas se encuentran las presentadas por determinados colectivos de funcionarios de la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, porque consideraban que no se les estaba dando el mismo trato que a otros grupos profesionales. En concreto dos quejas fueron presentadas por el personal administrativo de la Unidad de Admisión de Urgencias del Hospital Universitario de Navarra y personal administrativo de los Centros de Salud Mental de Navarra por el trato discriminatorio que, a su juicio, estaban sufriendo con respecto al personal administrativo de Atención Primaria, a quien se le ha aprobado un complemento de puesto de trabajo. Otra de las quejas fue presentada por el colectivo de cuidadores/as de un centro adscrito a la Agencia Navarra de Autonomía y Desarrollo de las Personas porque consideraban que se les dispensa un trato discriminatorio con respecto a los cuidadores del Departamento de Educación, por su falta de encuadramiento en el nivel C.
- Otras 12 quejas estaban relacionadas con la provisión de puestos de trabajo, 4 sobre el acoso laboral y la prevención de riesgos laborales, 2 con procedimientos disciplinarios, y una con los derechos pasivos.

16.

La novena posición la ocupó la materia de **Seguridad ciudadana**, con un total de 52 quejas, casi duplicando el número de quejas presentadas en 2022.

Entre ellas, destacan las 22 quejas relacionadas con actuaciones de los agentes de los cuerpos de seguridad, entre las que se encuentran las presentadas por el trato dispensado o por considerar que los informes policiales, atestados o denuncias no reflejan los hechos tal y como ocurrieron. Otra de las quejas

mostraba su disconformidad con la eliminación de turnos completos del servicio en horarios de tarde y noche del Servicio de Policía Municipal de una entidad local, por ocasionar a la ciudadanía indefensión e inseguridad.

11 quejas mostraban su disconformidad con los procedimientos sancionadores en materia de orden público, por negarse a identificarse ante agentes policiales o por llevar a perros sueltos en espacios públicos.

9 quejas estaban relacionadas con la Administración penitenciaria: 3 de ellas mostraban su disconformidad con la atención médica dispensada en el centro penitenciario de Pamplona/Iruña; 2 solicitaban su traslado a otros centros penitenciarios por razones de vinculación familiar y social; otra queja mostraba su disconformidad con que el aparcamiento de vehículos del interior del centro penitenciario de Pamplona/Iruña no pueda ser utilizado por familiares y amistades de las personas internas. Asimismo, se presentó una queja por los problemas de convivencia y de ruidos

que genera a una comunidad de vecinos el servicio de reinserción de personas presas y expresas que se realiza en una vivienda, cedida por el Gobierno de Navarra.

Otras 7 quejas estaban relacionadas con espectáculos públicos, bien por la imposición de sanciones, bien por la denegación de autorizaciones.

2 quejas fueron presentadas por personas que consideraban que en determinados actos convocados se iban a producir homenajes a terroristas.

17.

La décima posición, en cuanto a número de quejas presentadas, la ocupa la materia de **Hacienda**, con la cifra de 46 quejas, que presenta una disminución de casi un 25% en relación con el pasado año. Además de las quejas provocadas por la brecha digital, se encuentran también las relacionadas con la atención a la ciudadanía. La exigencia de la vía telemática en forma exclusiva para la tramitación de las ayudas de 200 euros, para las personas de bajo nivel de ingresos y patrimonio, generó un trabajo formidable para las entidades sociales que acompañan a los colectivos en situación vulnerable, sin que la Hacienda Foral aceptase abrir también el canal presencial y en papel para estas ayudas. Por otra parte, una vez dejada atrás la pandemia, ni la ciudadanía ni tampoco el Defensor del Pueblo entienden que no se vuelva al acceso presencial sin cita previa o, al menos, que la cita previa no sea la única vía de ser atendido en horario de atención al público.

- Por lo que atañe a la Hacienda Foral de Navarra, son mayoría las quejas que versan sobre el Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas. Entre ellas destaca una presentada por 108 personas que, desde el ejercicio de 2020 y debido a una modificación normativa, no pueden aplicarse la reducción de la base imponible de las prestaciones de jubilación e invalidez derivadas de las aportaciones realizadas a mutualidades de previsión social. Sobre esta materia se ha presentado también una propuesta ciudadana y el tema está, actualmente, en estudio por parte del Departamento de Economía y Hacienda, ya que podría estar dándose la circunstancia de que los jubilados navarros fuesen los únicos de todo el Estado que no pudiesen acceder a ese reconocimiento.

- Otras 2 quejas mostraban su disconformidad por la falta de reconocimiento de la deducción por inversiones en mejoras energéticas ejecutadas en 2022, debido a la falta de registro oficial del certificado de eficiencia energética emitido con anterioridad a las obras de reforma. Los ciudadanos y las ciudadanas mostraban su disconformidad porque esta documentación no se les había exigido en su momento en el procedimiento de subvención concedida por la Dirección General de Vivienda y no comprendían el hecho de que dos departamentos del Gobierno de Navarra requiriesen documentación distinta para la misma actuación. Tras analizar dichas quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra formuló una sugerencia al Departamento de Economía y Hacienda y al Departamento de Ordenación del Territorio, Vivienda, Paisaje y Proyectos Estratégicos para que adoptasen las medidas precisas para, de forma coordinada, mejorar la información a la ciudadanía y, en especial, a los técnicos que le asisten en la elaboración de la documentación necesaria para acceder a las ayudas y deducciones en materia de mejora de eficiencia energética, de los requisitos que aquélla debe reunir para poder acceder a éstas. Otras 3 quejas fueron presentadas por la falta de remisión por la Hacienda Foral de Navarra de la declaración de la renta y la falta de asistencia telefónica o presencial para realizar la declaración de la renta, bien por superar los ingresos, bien por tener la condición de trabajadora por cuenta propia y no determinar los rendimientos de su actividad profesional mediante el sistema de estimación directa especial.

- En cuanto a las haciendas locales de Navarra, se han seguido presentando quejas por la disconformidad con las liquidaciones del Impuesto del Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, el Impuesto de Actividades Económicas y el Impuesto de Circulación.
- Otras 9 quejas se relacionaron con el catastro, dos de ellas porque los respectivos ayuntamientos no contestan o se demoran en resolver las solicitudes de modificaciones catastrales de parcelas de su propiedad.
- Otras 2 quejas se centraron en poder disponer de los descuentos del sistema Vía-T sin tener que acudir en persona a las oficinas de Audenasa, solicitando poder hacerlo en forma telemática por vivir en poblaciones alejadas de esa sede.

18. Al margen de estas diez materias con mayor número de quejas, merece la pena destacar otras cuestiones también reseñables.

Las dos cuestiones más relevantes que tienen que ver con las relaciones entre las personas y las administraciones, y que son transversales a la totalidad administrativa, son, como se ha adelantado al hacer referencia a la Hacienda Foral, la **brecha digital** y la pervivencia de la **cita previa**.

En este ámbito, encontramos, por una parte, la insensibilidad de determinadas áreas administrativas que no llegan a ser empáticas con la dificultad que algunos colectivos encuentran en la digitalización como única vía de comunicación. En la vida del día a día, lo cierto es que personas mayores, o que no conocen bien el idioma, o que no tienen conexión a internet o que no disponen de un equipo informático en su casa, o incluso que no disponen de casa, se encuentran con una brecha digital que añadir a sus problemas para interactuar con la Administración de la cual dependen muchas veces para poder desarrollar su vida.

No se puede dejar de mencionar la barrera que también supone la obligatoriedad de la cita previa, sobre cuyos efectos se citan algunos casos en este informe. Un sistema que pudo tener su utilidad durante la pandemia no tiene justificación hoy en día como sistema generalizado, porque lleva definitivamente a distanciar aún más a la Administración de los administrados. La vía de solicitud de cita por teléfono se encuentra muchas veces cerrada en la práctica porque ese teléfono no se atiende. Los espacios horarios que se establecen suelen resultar holgados en muchos casos, de manera que muchos minutos a lo largo de la jornada se encuentran huérfanos de personas que, de otra manera, podrían haber sido atendidas.

El posicionamiento del Defensor del Pueblo en estas dos cuestiones ha sido y será mantenida con determinación en defensa del derecho de las personas a una buena administración.

Ha habido también diversas cuestiones relativas al **transporte de personas por carretera** que guardan relación con dos departamentos, el de Cohesión Territorial y el de Educación. La ciudadanía demanda unas mejores comunicaciones entre algunos pueblos y Pamplona, especialmente nos han llegado, y hemos podido ver en los medios de comunicación, tanto de la Ribera como de la zona norte. La lucha contra el despoblamiento en el Medio Rural se debe combatir también desde este ámbito. Y, más allá de lo que digan las actuales reglamentaciones al respecto, sería deseable que se sondease la posibilidad de llegar a una mayor sinergia entre esas áreas para mejorar esas comunicaciones y servicios.

Otro ámbito de preocupación ha sido, igualmente, **la protección a las víctimas de violencia de género**. Entre las quejas recibidas por falta de atención suficiente, destaca la presentada porque, para solicitar vivienda protegida, se le había exigido el “reconocimiento como víctima de violencia de género para acceder a vivienda protegida” expedido por el Instituto Navarro para la Igualdad (INAI), pese a que ya contaba con el “reconocimiento de víctima de violencia de género” expedido por la Oficina de Atención a las Víctimas del Delito. En opinión del Defensor del Pueblo, debe unificarse esta atención y reconocimiento para evitar revictimizar a las personas que necesitan esos certificados. También ha habido algunas quejas referidas a la protección de las personas del colectivo LGTBI+.

19.

Un total de 147 quejas fueron remitidas al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, ya que afectaban a diversas instancias de la **Administración del Estado**. Las temáticas más numerosas fueron las referidas a

la imposibilidad de acceso a los servicios de la Seguridad Social o de la Dirección General de Tráfico y al retraso en la tramitación de expedientes de Extranjería o en la homologación de títulos de estudios en el extranjero.

20.

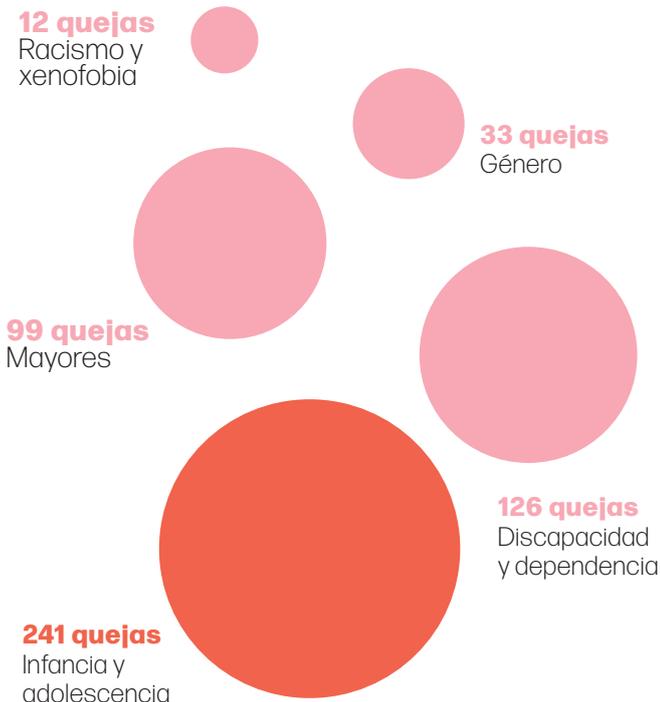
Así mismo, otras quejas no pudieron ser atendidas por estar generadas por disconformidad con actuaciones de compañías privadas, tanto entidades financieras, como empresas energéticas de electricidad y de gas, o de telefonía, principalmente. Algunos de estos casos provocan indignación ciudadana, pero han debido ser derivados

u orientados hacia otras instancias (Banco de España, Servicio de Consumo, etc.), por quedar dichas entidades o empresas fuera de las competencias del Defensor del Pueblo, lo que en ocasiones genera una sensación de impotencia. Además de las quejas presentadas, estas cuestiones generan igualmente un importante volumen de consultas ciudadanas.

21.

Por primera vez, se ha realizado un análisis de las quejas en función de los siguientes **temas transversales**: infancia y adolescencia; discapacidad y dependencia; mayores; género; racismo y xenofobia.

El objetivo de este análisis es el de poder agrupar, para estos ítems, todas aquellas quejas que, clasificadas por otras materias y referentes a otros ámbitos, afectaban, no obstante, a personas y situaciones relacionadas con estas importantes cuestiones sociales.



Hay que tener en cuenta el concepto de “Interseccionalidad”, que es un paradigma que subraya que las categorías como, por ejemplo, género, edadismo, discapacidad, dependencia o etnia, así como otras categorías biológicas, sociales y culturales, mantienen interrelaciones entre sí, solapándose y creando múltiples niveles de injusticia social y, por lo tanto, una mayor discriminación.

Las quejas asignadas a cada tema transversal, por orden de mayor a menor número, son las siguientes: infancia y adolescencia con 241 quejas, discapacidad y dependencia con 126 quejas, mayores con 99 quejas, género con 33 quejas y racismo y xenofobia con 12 quejas.

22.

Asimismo, al igual que el año anterior, se ha realizado una **distribución de las quejas por materias por razón de género**, distinguiendo si quien promueve la queja es hombre o mujer.

En términos globales, existe una distribución relativamente equilibrada en la presentación de quejas por razón de género (45,5% hombres y 54,5% mujeres). Sin embargo, realizando un análisis más pormenorizado, se desprende que, en determinadas materias, quienes promueven las quejas son más mujeres que hombres; en otras materias, el grado de distribución es similar; y, en un tercer grupo, otras materias están promovidas más por hombres que por mujeres.

Las materias promovidas mayoritariamente por mujeres son: Protección de datos personales (86%), Responsabilidad patrimonial de las Administraciones públicas (82%) y Trabajo (75%).

Ahora bien, resulta tan relevante o más comprobar que, desde que se analiza por la institución la presentación de quejas por razón de género, las materias “sociales” presentan una mayor presencia de quejas promovidas por mujeres de una forma continua o estructural. Es el

caso de: Sanidad (76%), Educación (63 %) o Bienestar social (59%). Además, en muchas de estas quejas, suele ser una mujer la que promueve una queja referida a un tercero, hijo o hija menor de edad o un familiar.

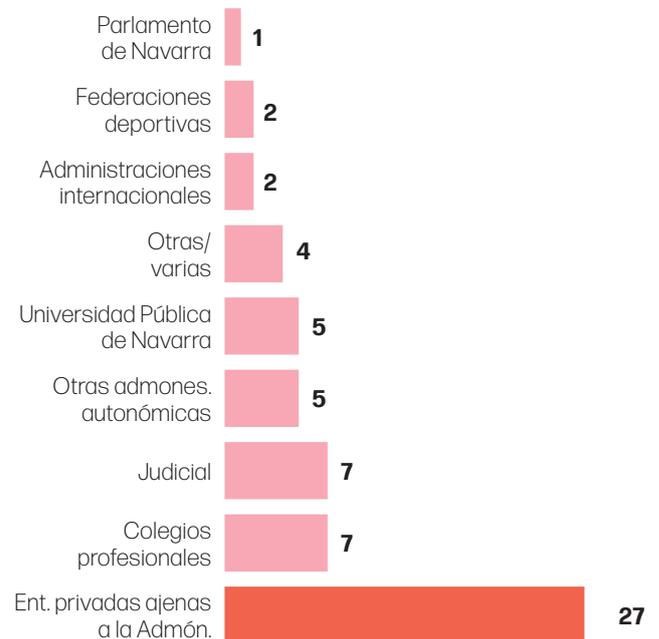
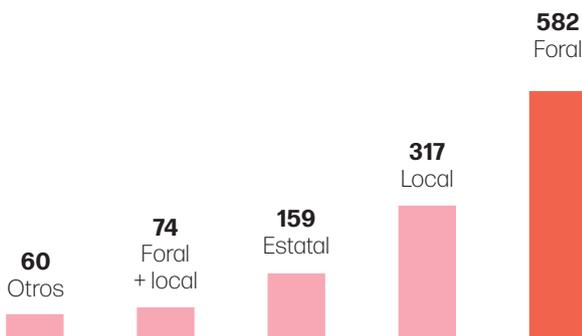
Otras materias que reúnen quejas mayoritariamente promovidas por mujeres son las de Seguridad Social (72%), Acceso a un empleo público (66%) y Función pública (61%).

En cambio, en otras materias se comprueba que es un hombre quien promueve mayoritariamente las quejas. Por ejemplo, en Euskera (91%), Transparencia y derecho de acceso a la información pública (70%), Seguridad ciudadana (67%), Funcionamiento de entidades locales (67%), Extranjería (64%), Urbanismo (61%), Justicia (61%) o Administración electrónica (60%).

En algunas materias, el porcentaje es similar o se mueve alrededor del 50-50%. Por ejemplo, en Medio ambiente (51% hombres y 49% mujeres), Hacienda (51% hombres y 49% mujeres), Vivienda (49% hombres y 51% mujeres), Servicios públicos (47% hombres y 53% mujeres) o Deporte (50% hombres y 50% mujeres).

23.

Por administraciones públicas destinatarias de las quejas, el 48,8% del total de las quejas presentadas en 2023 se formuló en relación con la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, sus organismos públicos y sus sociedades públicas. Se presentaron 582 quejas en este ámbito.

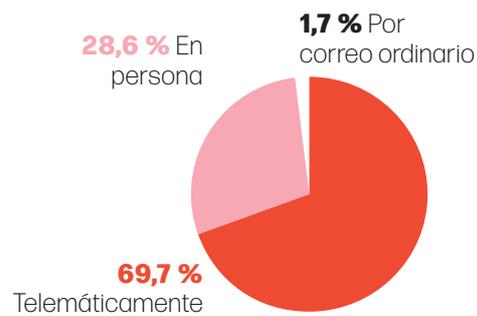


Dirigidas a las entidades locales de Navarra y a sus entes dependientes, se presentaron 317 quejas, que representan el 26,6% del total.

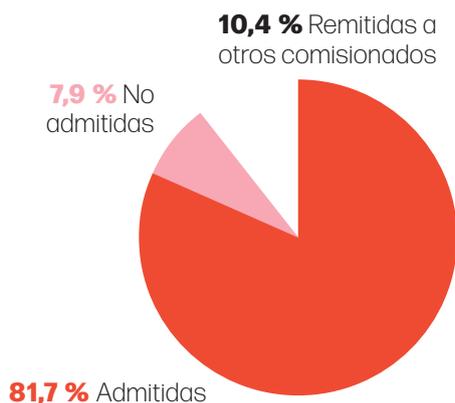
74 quejas (el 6,2% del total) hacían referencia a la actuación conjunta de la Administración de la Comunidad Foral y de alguna entidad local. En 38 de ellas, la administración principal es la foral, mientras que en las 36 restantes la administración principal destinataria es una o varias entidades locales.

Las quejas referidas a la Administración del Estado, como se ha mencionado, se elevaron a 159 (13,3%). En 121 de estas 159 quejas, el expediente se remitió, además de al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales, a la Delegación del Gobierno en Navarra, con la finalidad de poner en su conocimiento los asuntos remitidos a efectos de poder valorar la posible adopción de medidas al respecto. En 2 casos la queja tuvo como administración afectada algún departamento del Gobierno de Navarra, además de la administración estatal.

24. En cuanto al **medio utilizado para la interposición de las quejas**, la principal vía ha sido la presentación por medios telemáticos (69,7%), bien por correo electrónico, bien a través de los formularios de la página web de la institución. En segundo lugar, están las quejas presentadas presencialmente en la oficina del Defensor del Pueblo de Navarra (28,6%), con un leve incremento respecto al año anterior, y, por último, las dirigidas por correo ordinario (1,7%).



25. De las 1.436 quejas gestionadas, **el 81,7% han sido admitidas a trámite** (1.173) por el Defensor del Pueblo de Navarra con el fin de examinar el asunto expuesto por el ciudadano, mientras que el 7,9% han resultado no admitidas y el 10,4% fueron remitidas a otros comisionados parlamentarios.

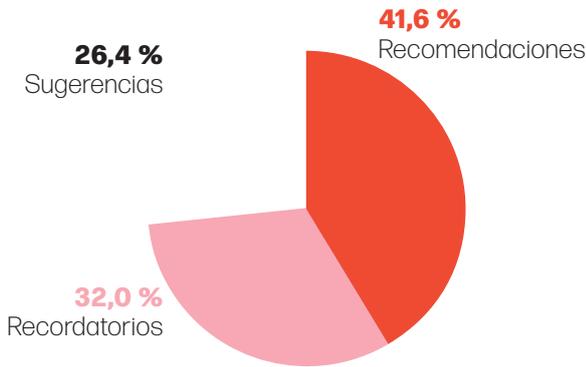


Con posterioridad a la admisión, la institución ha investigado 1.043 expedientes de queja y 130 se encontraban en tramitación a 31 de diciembre de 2023.

Tras la investigación, el Defensor del Pueblo de Navarra ha apreciado la razón de las personas autoras de la queja, total o parcialmente, en 763 quejas (es decir, en un 73,2% del número total de quejas investigadas); en 243 casos se consideró que no era necesaria la formulación a la Administración de ninguna sugerencia, recomendación o recordatorio de deberes legales; en 14 expedientes cerrados previamente, se realizó seguimiento pero la información obtenida en la investigación no culminó con un pronunciamiento diferente al realizado con anterioridad y otros 23 expedientes de queja concluyeron por causas como desistimiento de los autores de la queja, remisión a la Administración de Justicia, inicio de actuaciones judiciales, reiterar asuntos ya tratados y finalizados anteriormente, u otras causas que llevaron a concluir la intervención.

26.

Con motivo de las quejas, el Defensor del Pueblo de Navarra ha emitido un total de **454 resoluciones**, que comprenden 277 recomendaciones (41,6%), 213 sugerencias (32%), de ellas, 20 normativas (es decir, que sugieren cambios de la normativa en vigor), y 176 recordatorios de deberes legales (26,4%).



Bienestar social es la materia en la que más recomendaciones, recordatorios y sugerencias se emitieron. Le siguen, por este orden: Educación, Medio ambiente, Vivienda, Acceso a un empleo público, Sanidad, Función pública, Euskera, Tráfico y Hacienda.

27.

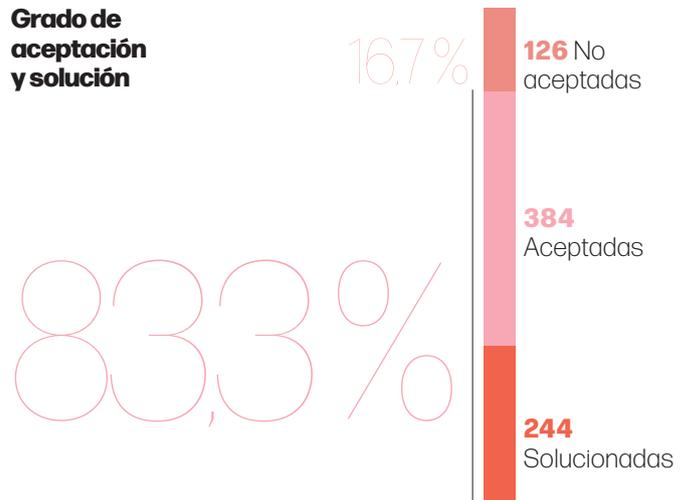
El **grado de aceptación** por las administraciones públicas de las resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra en las quejas es del 75,3% (teniendo en cuenta las aceptaciones y no aceptaciones que han tenido lugar en el año, con independencia de si la resolución se ha formulado en 2023 o en años anteriores).

A este dato, se puede añadir el porcentaje de casos en los que la Administración ha corregido o rectificado su proceder antes de que se emitiera una resolución, dando solución, en este último supuesto, al problema del ciudadano con la intervención de la institución en la fase inicial de demanda de información. Así ha ocurrido en 244 expedientes de queja. Con esta suma, el **grado de aceptación y solución** por las Administraciones públicas de las actuaciones del Defensor del Pueblo de Navarra en las quejas, se elevaría al **83,3%**.

Aceptación de resoluciones en quejas

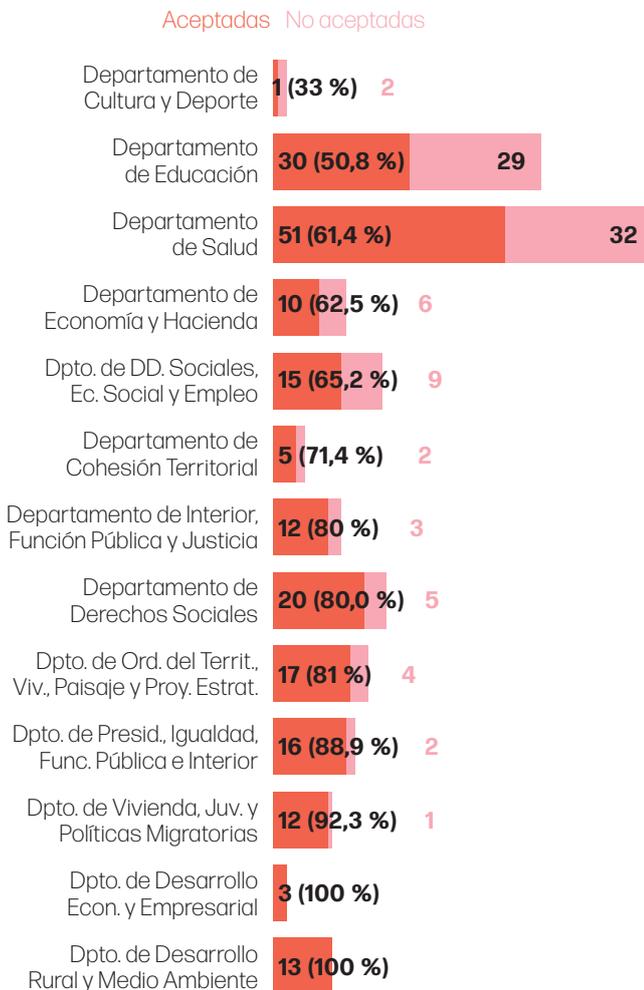


Grado de aceptación y solución



Considerando aquellas administraciones públicas que han tenido tres o más expedientes de queja en los que se ha respondido a resoluciones durante 2023 y hasta la fecha de cierre de redacción de este informe, en la Administración de la Comunidad Foral de Navarra, los departamentos más receptivos, por haber aceptado la totalidad de las resoluciones formuladas por el Defensor del Pueblo de Navarra han sido el departamento de Desarrollo Rural y Medio Ambiente y el departamento de Desarrollo Económico y Empresarial. Por el contrario, los menos receptivos, con un porcentaje de aceptación igual o inferior al 60%, han sido el departamento de Cultura y Deporte y el departamento de Educación.

Por su parte, las entidades locales que han aceptado la totalidad de las resoluciones formuladas han sido los Ayuntamientos de Burlada/Burlata, Zizur Mayor/Zizur Nagusia, Zúñiga, la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona, el Ayuntamiento de Orkoien, el de Villava/Atarrabia y la Mancomunidad de Mairaga. Por el contrario, entre las menos receptivas, con una aceptación igual o inferior al 60% se encuentran el Ayuntamiento de Barañáin/Barañain y el de Tudela.



28.

Durante el año 2023, se iniciaron **22 actuaciones de oficio**, si bien se gestionaron un total de 28 de estas actuaciones, puesto que 6 iniciadas en 2022 se encontraban pendientes de finalización a 31 de diciembre de 2022.

Se trata de hechos respecto de los que el Defensor del Pueblo de Navarra, según criterios de oportunidad, considera pertinente una investigación o un posicionamiento de la institución, bien mediante una sugerencia a la Administración o bien mediante una petición de actuación al Defensor del Pueblo designado por las Cortes Generales en su ámbito de competencia.

De las 22 actuaciones de oficio, 5 versaron sobre Bienestar social. En concreto, lo hicieron sobre la falta de local para la asociación Apoyo Mutuo, la merma de enfermeras en centros de mayores, el fallecimiento de una persona sin hogar, la falta de recursos en secciones de protección de menores y la situación de albergue de personas sin hogar.

3 actuaciones versaron sobre Educación, en concreto sobre actuaciones de prevención de acoso escolar, la carencia de plazas en el Instituto Padre Moret-Irubide y la falta de colegio en Ayegui.

Otras 3 versaron sobre Sanidad, sobre la restricción de estancia en Hospital post parto; los criterios de edad para vacunas frente a virus respiratorio sincitial y el cierre del área de partos del Hospital García Orcoyen.

2 actuaciones de oficio versaron sobre Medio ambiente. En concreto, lo fueron sobre el retraso en las ayudas a Entidades Locales por incendios de 2022 y las molestias por falta de cierre nocturno de la plaza Santa Ana.

Otras 2 se centraron en Servicios públicos, una sobre los problemas de convivencia y suciedad en el barrio Buztintxuri y otra sobre la exigencia de cita previa para atención presencial en la Mancomunidad de la Comarca de Pamplona.

Otras 2 actuaciones de oficio se refirieron al Transporte público: una, por las carencias en el servicio de autobús Irurtzun-Pamplona/Iruña y, otra, por la negativa de un taxista a trasladar a una persona mayor en Berriozar.

El resto de actuaciones versaron sobre los siguientes asuntos:

- La tramitación telemática de las ayudas para personas con bajos ingresos.
- Las trabas para la instalación de placas solares en comunidades de vecinos.
- Los obstáculos indebidos para acceder al empadronamiento.
- El cierre de pasos transfronterizos con Francia.
- La situación de abandono de una parcela en Erripagaña que genera molestias vecinales.

En 19 actuaciones de oficio de las gestionadas, se formularon un total de 26 resoluciones, con 15 recomendaciones y 11 sugerencias.

De estas 19 actuaciones de oficio con resolución gestionadas, las administraciones públicas destinatarias aceptaron 11, no aceptaron 5 y otras 3 se encuentran pendientes de respuesta a la fecha de cierre de este informe. En consecuencia, el grado de aceptación de las resoluciones emitidas por el Defensor del Pueblo de Navarra con motivo de las actuaciones de oficio es del 68,8% (resoluciones aceptadas sobre el total de resoluciones respondidas).

- El resto de actuaciones de oficio han sido gestionadas de la siguiente manera:
- En 5 actuaciones, con la respuesta recibida de la Administración tras la comunicación de la investigación, se consideró el asunto en vías de solución.
- En 2 casos, tras valorar la información recibida de la Administración, no se consideró necesario formular resolución o adoptar nuevas medidas.
- En 1 actuación de oficio, la situación detectada se puso en conocimiento del Defensor del Pueblo de España, por considerar el asunto de su competencia.
- 1 de las actuaciones de oficio se encuentra en tramitación y, por tanto, no ha concluido la investigación a la fecha de cierre de este informe.

29.

Desde el año 2008, la institución promueve la participación de la ciudadanía en la mejora de los servicios públicos mediante la presentación de **propuestas de mejora** de tales servicios, que, en algunos casos, incluso se transforman en propuestas de modificación normativa.

La institución traslada esas propuestas de la ciudadanía a la Administración pública competente o al Defensor del Pueblo de España, si son competencia del Estado, y, en la medida en que las considera razonables, las defiende ante esas otras instituciones.

Así, desde el año 2008, los ciudadanos y las ciudadanas han presentado 358 propuestas de mejora.

En 2023 se presentaron 7, en las que se proponía que:

- Se mejore la atención de las personas mayores que residen en pisos tutelados.
- Se apruebe un cambio legislativo en el tratamiento o forma de concesión de las ayudas para la contratación de un/a cuidador/a por parte de personas dependientes con bajos niveles de renta.
- Se priorice la contratación temporal de aspirantes que tienen una edad superior a 60 años.
- Se suprima el sistema de depósito de residuos mediante tarjeta electrónica.
- Se pueda realizar de forma telemática el registro de dispositivo Vía-T.
- Se apruebe una normativa foral que regule el uso de chimeneas y las colonias felinas.
- Se modifique la normativa de IRPF en relación a la tributación de matrimonios cuyos ingresos provienen únicamente de la pensión de uno de los cónyuges.

De las 8 propuestas de mejora gestionadas (las 7 presentadas en 2023 y otra que se encontraba pendiente de finalización el 31 de diciembre de 2022), 1 no se trasladó a ninguna administración y 7 se tramitaron con la Administración competente con el siguiente resultado: 2 se aceptaron directamente, 3 no se aceptaron, otra dio lugar a la formulación de una sugerencia normativa, que fue aceptada por la administración, y otra, a fecha de cierre del presente informe, se encontraba en tramitación.

30.

Por segundo año consecutivo, las quejas se han clasificado también en función de los **17 objetivos de desarrollo sostenible** de la Agenda 2030 de la ONU. En orden descendente de mayor a menor, los objetivos de desarrollo sostenible más afectados por las quejas que se han recibido de la ciudadanía, en 2023, han sido los de: ODS 11 (ciudades y comunidades sostenibles), con 269 quejas; ODS 10 (reducción de las desigualdades), con 215 quejas; ODS 8 (trabajo decente y crecimiento económico), con 168 quejas; ODS 3 (salud y bienestar), con 143 quejas; ODS 16 (paz, justicia, e instituciones sólidas), con 130 quejas; ODS 4 (educación de calidad), con 108 quejas; ODS 1 (fin de la pobreza), con 55 quejas; ODS 5 (igualdad de género) con 25 quejas; ODS 15 (vida de ecosistemas terrestres), con 19 quejas; ODS 7 (energía asequible y no contaminante), con 14 quejas; ODS 12 (producción

y consumo responsables), con 14 quejas; ODS 6 (agua limpia y saneamiento), con 13 quejas; ODS 9 (industria, innovación e infraestructura), con 12 quejas; ODS 2 (hambre cero), con 6 quejas y ODS 13 (acción por el clima), con 1 queja.

Ninguna de las quejas presentadas guarda relación con el ODS 14 (vida submarina) ni con el ODS 17 (alianzas para lograr los objetivos).

En cuanto a la clasificación de las actuaciones de oficio, los ODS 1 (fin de la pobreza) y ODS 11 (ciudades y comunidades sostenibles) fueron los que más actuaciones de oficio tuvieron, con 5 actuaciones cada uno. 4 de las actuaciones de oficio versaron sobre el ODS 3 (salud y bienestar), 3 sobre el ODS 4 (educación de calidad), 2 sobre el ODS 10 (reducción de las

desigualdades) y 1 sobre los ODS 7 (energía asequible y no contaminante), ODS 15 (Vida de ecosistemas terrestres) y ODS 16 (paz, justicia e instituciones sólidas).

Por lo que se refiere a las propuestas, el ODS 10 (reducción de las desigualdades) es el que más incluye,

con 3 propuestas. Los ODS 8 (trabajo decente y crecimiento económico), 11 (ciudades y comunidades sostenibles), 12 (producción y consumo responsables) y 16 (paz, justicia e instituciones sólidas), incluyeron 1 propuesta cada uno.



31. Durante el año 2023 el **Servicio de Mediación** ha gestionado 19 expedientes. De ellos, 15 han sido solicitudes de este año; de ellas, 5 se presentaron inicialmente como mediación para, con

posterioridad, tramitarse como quejas; y 1 se presentó como mediación siendo finalmente tramitada como una propuesta.

32. A lo largo del ejercicio, el Defensor del Pueblo formuló **20 sugerencias normativas**, que se citan a continuación:

a) En relación con el Acceso a un empleo público:

Que, en la medida en que en los últimos tiempos han surgido titulaciones académicas que pueden dotar a sus titulados de una formación idónea para el ejercicio del cargo de Secretario de entidades locales, evalúe la posibilidad de actualizar las

titulaciones a que se refiere el artículo 246 bis de la Ley Foral 6/1990, de 2 de julio, de la Administración Local de Navarra.

Que se impulse una modificación de lo que prevé sobre la edad de jubilación forzosa la Ley Foral 10/2003, de 5 de marzo, sobre régimen transitorio de los derechos pasivos del personal funcionario de los montepíos de las administraciones públicas de Navarra, en lo atinente al personal afiliado al Régimen General de la Seguridad Social

(disposición adicional primera, en relación con el artículo 31), de tal modo que se coordine el régimen de jubilación forzosa y el de acceso a la pensión contributiva correspondiente, en línea con lo que prevé el artículo 67.3 del Estatuto Básico del Empleado Público.

Que se adopten las medidas precisas para definir con mayor nitidez el concepto de “Número de Evaluaciones Potenciales” previsto en la Resolución 1412/2020, de 18 de septiembre, del Rector de la Universidad Pública de Navarra, por la que se ordena publicar el “Acuerdo por el que se aprueban las Directrices Reguladoras de la Política de Profesorado de la Universidad Pública de Navarra” adoptado por acuerdo del Consejo de Gobierno de 18 de septiembre de 2020.

b) En relación con Bienestar social:

Que se impulse y apruebe una modificación normativa que clarifique y mejore las garantías de acceso al servicio para personas sin hogar.

c) En relación con los Contratos públicos:

Que se valore impulsar una modificación del artículo 16 de la Ley Foral de Contratos Públicos, referente a la exigencia de solvencia económica financiera, tendente a que, si se exige una cifra mínima anual de negocio, el parámetro comparativo sea un valor del contrato expresado también en términos anuales, con vistas a favorecer la mayor concurrencia y, en concreto, a trabajadores por cuenta propia y pequeñas empresas que pueden verse impedidos a participar.

d) En materia de Educación:

Que se estudie la posibilidad de modificar la Orden Foral 35/2022, de 11 de mayo, de forma que amplíe los supuestos de reconocimiento del derecho al transporte escolar en situaciones de custodia compartida en los que el menor cambia de domicilio en función del periodo en el que esté con cada uno de los progenitores.

e) En materia de Función pública:

Que se impulsen las medidas precisas para, en línea con la legislación estatal, desvincular la duración de la licencia retribuida prevista en

el artículo 13 bis del Decreto Foral 11/2009, de 9 de febrero, por el que se aprueba el reglamento de vacaciones, licencias y permisos del personal funcionario de las Administraciones públicas de Navarra, de la minoría de edad del hijo que motiva la solicitud de la misma.

Que se adopten las medidas precisas para posibilitar que el legislador estudie una eventual modificación del Decreto Foral Legislativo 251/1993, de 30 de agosto, por el que se aprueba el texto refundido del Estatuto del Personal al Servicio de las Administraciones Públicas de Navarra, destinada a reconocer la movilidad interadministrativa de las empleadas públicas víctimas de violencia de género.

f) En materia de Hacienda:

Que se modifique la Ordenanza reguladora de las tasas por recogida, tratamiento y aprovechamiento o eliminación de residuos sólidos urbanos y demás actividades prestadas en relación con dicho servicio, a fin de evitar que a las personas que residen y desarrollan una actividad sometida al Impuesto de Actividades Económicas en la misma unidad inmobiliaria tengan que hacer frente a una doble tasa: la inherente al domicilio y la derivada del ejercicio de la actividad profesional.

Que se module o modifique la ordenanza reguladora de la tasa de recogida de residuos, de tal modo que la periodicidad anual en la actualización del catastro (elemento instrumental) no impida estar a lo que resulte de criterio de devengo semestral de la tasa (elemento sustantivo) y, por ende, que se habilite que las transmisiones operadas y comunicadas durante el primer semestre tengan efecto con vistas a la exacción del siguiente periodo.

g) En materia de Medio ambiente:

Que se valore modificar el Plan General Municipal o aprobar una Ordenanza municipal que regule las condiciones de las actividades de tanatorio/velatorio en inmuebles, para que en los mismos se incorpore, con carácter general y jurídicamente vinculante, la normativa urbanística que, negativamente, prohíba la instalación de tanatorios y velatorios en bajeras de edificios residenciales, o positivamente, obligue a su ubicación en edificios

de uso exclusivo funerario y aislados o independientes de otros.

h) En relación con la Sanidad:

Que se estudie la posibilidad de modificar la Orden 498E/1997, de 22 de junio, del Consejero de Salud, por la que se regulan las ayudas destinadas a facilitar la adherencia a los tratamientos médicos sujetos a financiación pública prescritos por personal del Servicio Navarro de Salud-Osasunbidea, a fin de que las deudas con la Hacienda Foral de Navarra u otras Administraciones no sea un impedimento para acceder a dicha ayuda, habida cuenta de que la ayuda que regula está destinada a facilitar a las personas con escasos recursos económicos a adquirir tratamientos farmacológicos que precisen, siendo habitual que, precisamente por carecer de recursos, estas personas acumulan habitualmente deudas, entre otros, con las Administraciones públicas.

i) En relación con el derecho a una Vivienda:

Que se promueva una medida legislativa tendente a eliminar la necesidad de que, para acceder a

las ayudas al alquiler de vivienda del programa “David”, la inscripción en el censo de viviendas protegidas tenga que contar con una antigüedad determinada y, en concreto, la del 1 de enero del año correspondiente que se prevé actualmente en la Ley Foral del Impuesto sobre la Renta de las Personas Físicas; de tal forma que se posibilite que los interesados puedan acceder a las prestaciones con mayor inmediatez, particularmente en la situación de carencia viviendas disponibles a precio asequible que actualmente se padece.

Que se promueva y adopten las medidas precisas para que, en el cálculo de los ingresos ponderados de la unidad familiar tenidos en cuenta para reconocer y cuantificar la subvención a arrendatarios de viviendas protegidas, no se incluyan los importes correspondientes a becas o ayudas de estudios concedidas a algunos de los integrantes de dicha unidad familiar, por la vinculación de las mismas a la garantía de los derechos a la educación y a la igualdad.

Que se adopten las medidas normativas precisas para que, a efectos de la ayuda DAVID, en el cálculo de los ingresos familiares ponderados no se incluyan las indemnizaciones por despido.

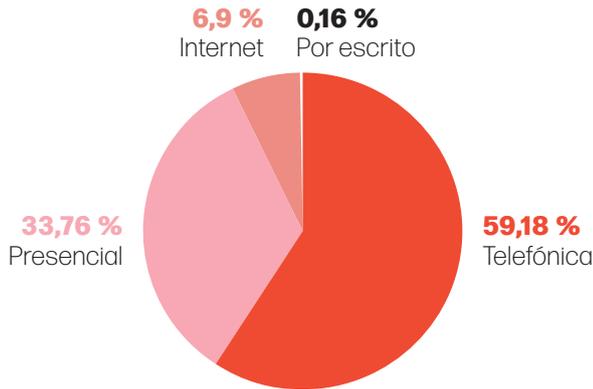
33.

En el año 2023, las administraciones públicas de Navarra colaboraron de manera adecuada, con carácter general, con el Defensor del Pueblo de Navarra en sus investigaciones.

De hecho, durante el pasado año no se llegó a abrir ningún expediente de multa coercitiva a ninguna administración foral ni local.

No obstante, en el capítulo 11 se detallan las Administraciones que se retrasaron excesivamente en la remisión de la información o en dar respuesta a las resoluciones formuladas por la institución, habiendo sido necesario emitir hasta tres escritos de petición de información o petición de respuesta.

34. El número de consultas registradas por la **oficina de atención ciudadana** de la institución ascendió a **1.869 consultas**.



En primer lugar, predominaron las consultas en materia de Bienestar social. En su conjunto, la pobreza y exclusión social, en la que se enmarcan las atenciones relacionadas con la renta garantizada, la discapacidad y la tercera edad son las cuestiones sobre las que más consultas se han recibido.



Le siguen las consultas sobre Vivienda, donde destacaron las relacionadas con la dificultad existente en el acceso a la vivienda, los procesos de adjudicación de viviendas de protección oficial, las ayudas para alquiler (Emanzipa y David) y subvenciones, los defectos constructivos existentes en las viviendas de protección oficial, la existencia de problemas en la convivencia entre vecinos y vecinas, los requerimientos de abandonar las viviendas y desahucios y la cédula de habitabilidad.

En tercer lugar, están las consultas en materia de Justicia, donde se plantearon cuestiones acerca de la ejecución de sentencias, la disconformidad con la actuación de los abogados/as, procuradores/as y colegios profesionales, los obstáculos y denegaciones de la asistencia jurídica gratuita, y la disconformidad con la actuación de los registros.

Asimismo, se formularon, por este orden de mayor a menor, consultas en las materias de: Sanidad, Consumo, Educación, Hacienda, Tráfico y seguridad ciudadana, Seguridad Social, Medio ambiente, Extranjería, Urbanismo, Servicios públicos y Acceso a un empleo público, Trabajo, Función pública y Bienes de las Administraciones públicas, Obras públicas, Transparencia y derecho a la información pública.

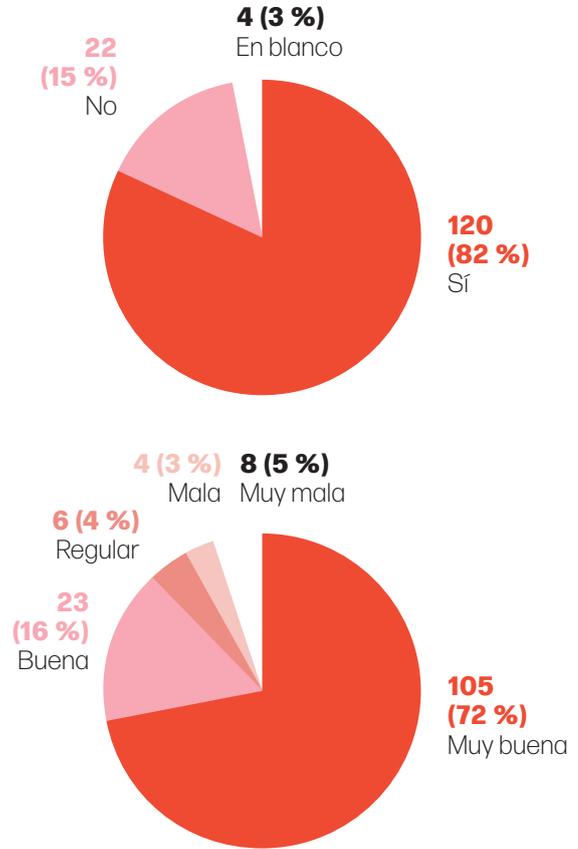
Además, se realiza una **clasificación por razón de género de las consultas presentadas**, comprobando que, en términos generales, existe una distribución similar en la formulación de consultas por razón de género (48% hombres y 52% mujeres).

35. En el capítulo 14 se recoge una relación de todas las **entidades sociales** de distintos ámbitos con las que el Defensor del Pueblo ha mantenido contactos, diferenciándose aquellos contactos que han sido con motivo de una queja o de una consulta, de aquellas reuniones con colectivos que han sido a iniciativa del Defensor del Pueblo dirigidas a conocer las problemáticas de los colectivos vulnerables a los que dan apoyo y asistencia.

Asimismo, se mencionan **las actividades realizadas por la institución con motivo del 75 aniversario de la Declaración Universal de los Derechos Humanos**. En concreto, el 7 de diciembre de 2023 se realizó un acto donde el Defensor del Pueblo de Navarra y 59 entidades sociales firmaron una declaración institucional que marca su hoja de ruta para los próximos años. También se ha publicado una edición especial ilustrada de la Declaración Universal de los Derechos Humanos con los logotipos de todas las entidades, habiendo tenido que realizarse una segunda edición al haberse agotado la primera.



36. Al igual que en años anteriores, durante 2023, la institución solicitó a la ciudadanía su opinión y valoración sobre su funcionamiento, mediante un cuestionario anónimo, enviado a las personas usuarias tras la tramitación de su queja, compuesto por diez preguntas. En esta ocasión, se recibieron un total de 146 respuestas (con un incremento del 46% de participación), con una puntuación media de notable: 7,7 sobre 10, y con un 73% de respuestas entre 8 y 10. Según la encuesta, un 82% de los ciudadanos y de las ciudadanas recomendaría a otros acudir al Defensor y un 88% considera que la atención prestada ha sido buena o muy buena. En la página 870 pueden encontrarse frases de reconocimiento y agradecimiento incluidas en esos formularios remitidos por la ciudadanía.



37. Durante el año 2023, el Defensor del Pueblo de Navarra **compareció** en el Parlamento de Navarra en una ocasión, con motivo de la exposición oral del resumen del informe anual correspondiente al año 2022, en la Comisión de Régimen Foral. Además, mantuvo reuniones con el Presidente de la Cámara y

los portavoces de los Grupos Parlamentarios, asistió a todos los actos y eventos a los que fue invitado en el Parlamento y participó en todas las concentraciones de un minuto de silencio en homenaje a las mujeres asesinadas por violencia de género y en denuncia de los asesinatos machistas.

38. La Ley Foral 12/2022, de 11 de mayo, de atención y protección a niños, niñas y adolescentes y de promoción de sus familias, derechos e igualdad, atribuye al Defensor del Pueblo de Navarra la misión de velar por la defensa de los derechos de la infancia y la adolescencia, arbitrando las medidas oportunas. Entre las medidas previstas, se encuentra la de valorar

la situación de la infancia y la adolescencia en la Comunidad Foral en su informe anual.

Conforme a dicha previsión legal, se incluye en el informe un apartado que recoge **información y valoraciones sobre la situación de la infancia y la adolescencia en Navarra en 2023**. La institución,

como viene haciendo en años precedentes, formula una serie de sugerencias al Departamento de Derechos Sociales, Economía Social y Empleo tendentes, en términos generales, a que la intervención se oriente a las actividades de prevención y atención temprana en situaciones de riesgo, a que se coordinen y doten adecuadamente a los agentes actuantes a tal fin, y a que se eviten en lo posible situaciones de desamparo y separación del núcleo familiar.

Por otra parte, el Defensor del Pueblo de Navarra ha mantenido 15 encuentros con entidades cuyos objetivos prioritarios son la protección de la

infancia y adolescencia. En el capítulo 17 se recoge la problemática detectada por dichas entidades y las propuestas planteadas por las mismas para la prevención de situaciones de desprotección de niños niñas y adolescentes en Navarra.

Además, se recoge el contenido de un taller celebrado en Bilbao con la participación activa de menores, así como un resumen de noticias publicadas en diversos medios de comunicación durante el año 2023, sobre las situaciones de riesgo a las que está expuesta la infancia y las dificultades habidas en los recursos para la atención de niños en situación de desprotección.

39.

La representación del Defensor del Pueblo de Navarra participó en las 8 sesiones celebradas por el **Consejo de Transparencia de Navarra**, órgano de la Comunidad Foral que vela por el cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa y garantiza el derecho de acceso de la ciudadanía a la información pública, y fue ponente de 9 acuerdos adoptados por el Consejo.

Además, durante el año 2023, la institución ha participado, de manera presencial o telemática en 3

actividades de la International Association of Language Centres (IALC), 2 sesiones de la Comisión Técnica de seguimiento de la normativa para el apoyo en el ejercicio de su capacidad jurídica por las personas con discapacidad en Navarra, en 2 Asambleas y Congresos de la Federación Iberoamericana de Ombudsperson (FIO), en 1 sesión del Consejo Navarro de la Infancia y Adolescencia, en 1 sesión de la Mesa de Acogimiento y en 1 reunión de la Red de Mujeres de la Federación Iberoamericana de Ombudsperson (FIO).

40.

En el capítulo 19 se recoge información acerca de los talleres preparatorios y las conclusiones que se aprobaron con motivo de las **XXXVI Jornadas de Coordinación de Defensores**

del Pueblo, celebradas en Barcelona, con el lema “Proteger a la infancia protegiendo sus derechos: un reto desde las defensorías”.

41.

Por último, y por primera vez en un informe anual, se recoge la **agenda institucional** con las reuniones, visitas, eventos y encuentros en

los que ha participado el Defensor del Pueblo de Navarra – Nafarroako Arartekoa y/o sus asesores.



**Defensor del Pueblo
de Navarra**
Nafarroako Arartekoa